



SALINAN
KEPUTUSAN
REKTOR INSTITUT PERTANIAN BOGOR
NOMOR 571 TAHUN 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PADA PUSAT LAYANAN TERPADU
(*INTEGRATED SERVICE CENTER*) INSTITUT PERTANIAN BOGOR
REKTOR INSTITUT PERTANIAN BOGOR,

- Menimbang : a. bahwa sehubungan dengan adanya perubahan ruang lingkup pelayanan pada Pusat Layanan Terpadu (*Integrated Service Center*) Institut Pertanian Bogor, maka Keputusan Rektor Institut Pertanian Bogor Nomor 353 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan pada Pusat Layanan Terpadu (*Integrated Service Center*) Institut Pertanian Bogor perlu diubah dan ditetapkan standar pelayanan yang baru;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada 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 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336);
4. 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);
5. 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);
6. 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);

7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
8. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 74)
9. Peraturan Majelis Wali Amanat Institut Pertanian Bogor Nomor 1 Tahun 2026 tentang Organisasi dan Tata Kelola Institut Pertanian Bogor;
10. Keputusan Majelis Wali Amanat Institut Pertanian Bogor Nomor 13 Tahun 2025 tentang Pengganti Antar Waktu Rektor Institut Pertanian Bogor Periode 2023-2028;

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 353 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan pada Pusat Layanan Terpadu (*Integrated Service Center*) Institut Pertanian Bogor dicabut dan dinyatakan tidak berlaku;
- KETUJUH : Keputusan Rektor ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Bogor
pada tanggal 20 Juli 2026
REKTOR INSTITUT PERTANIAN BOGOR,

Ttd.

ALIM SETIAWAN SLAMET
NIP 198202272009121001

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BIRO HUKUM IPB,


WIDODO BAYU AJIE
NIP 197111142005011002

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN REKTOR INSTITUT PERTANIAN BOGOR
NOMOR 571 TAHUN 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PADA PUSAT LAYANAN TERPADU
(*INTEGRATED SERVICE CENTER*) INSTITUT PERTANIAN BOGOR

Ruang lingkup 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 Perbaikan Ijazah/Transkrip Akhir
3. Standar Pelayanan Cetak Kartu Studi Mahasiswa (KSM) Multistrata
4. Standar Pelayanan Legalisir Ijazah dan Transkrip Akhir Bahasa Inggris
5. Standar Pelayanan Legalisir Transkrip Akhir Bahasa Indonesia Sampai Tahun Lulus 2020
6. Standar Pelayanan Pembuatan Translasi Ijazah/Transkrip Akhir
7. Standar Pelayanan Pemutakhiran Data Mahasiswa pada Pangkalan Data Pendidikan Tinggi (PDDIKTI)
8. Standar Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Proses Perbaikan Data PDDIKTI
9. Standar Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Data Tidak Tercantum di PDDIKTI
10. Standar Pelayanan Pelaporan Data Tipe 1 PDDIKTI
11. Standar Pelayanan Pengambilan Ijazah dan Transkrip Akhir
12. Standar Pelayanan Peminjaman Toga dan Pengambilan Undangan Wisuda
13. Standar Pelayanan Pengembalian Toga
14. Standar Pelayanan Perbaikan Biodata di Sistem Informasi Akademik (SIMAK) diluar Periode Pemutakhiran Data
15. Standar Pelayanan Permohonan Pengisian Kartu Rencana Studi (KRS) Daring (di Luar Jadwal Periode KRS)
16. Standar Pelayanan Pembatalan Mata Kuliah *Supporting Course* (SC) dan *Enrichment Course* (EC)
17. Standar Pelayanan Permohonan Surat Keterangan Aktif Kuliah (bahasa Indonesia/bahasa Inggris)
18. Standar Pelayanan Permohonan Surat Keterangan Penggantian Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) Multistrata
19. Standar Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Keabsahan Ijazah
20. Standar Pelayanan Permohonan Surat Keterangan Pernah Kuliah
21. Standar Pelayanan Permohonan Surat Keterangan Ijazah/Transkrip Akhir Sedang dalam Proses
22. Standar Pelayanan Permohonan Surat Keterangan telah diterima di IPB (*Letter of Acceptance/LOA*) bagi Mahasiswa Multistrata
23. Standar Pelayanan Pengambilan KTM Multistrata
24. Standar Pelayanan Pengambilan Jas Almamater bagi Mahasiswa Multistrata
25. Standar Pelayanan Permintaan Penggantian Jas Almamater bagi Mahasiswa Program Pendidikan Sarjana dan Sarjana Terapan
26. Standar Pelayanan Pengiriman Elektronik File (e-File) Legalisir Ijazah dan Transkrip Akhir melalui e-mail Institusi/ *Sealed Document*
27. Standar Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan *Expected Graduation*

28. Standar Pelayanan Pembatalan Kepesertaan BPJS Kolektif dan Pengembalian Biaya
29. Standar Pelayanan Pendaftaran Kepesertaan BPJS Kolektif
30. Standar Pelayanan Permohonan Surat Izin Akademik Kegiatan Lomba
31. Standar Pelayanan Persetujuan Legalisasi Proposal/Sponsorship Kegiatan Lomba
32. Standar Pelayanan Permohonan Surat Pengantar Delegasi/Lembar Pengesahan Karya Lomba
33. Standar Pelayanan Program Penyangga Kesehatan Mahasiswa (PPKM) Bagi Mahasiswa Kasus Sakit, Rawat Inap dan Meninggal Dunia
34. Standar Pelayanan Surat Izin Akademik (Kegiatan Beasiswa)
35. Standar Pelayanan Surat Keterangan Sedang Menerima Beasiswa/Sedang Tidak Menerima Beasiswa
36. Standar Pelayanan Data Aktivitas Kemahasiswaan
37. Standar Pelayanan Surat Keterangan Pendamping Ijazah (SKPI)
38. Standar Pelayanan Perubahan Foto Profil di Student Portal
39. Standar Pelayanan Konektivitas Internet IPB
40. Standar Pelayanan Permohonan Informasi Publik
41. Standar Pelayanan Pemeriksaan Akurasi Informasi Publik
42. Standar Pelayanan Keberatan atas Informasi Publik
43. Standar Pelayanan Sengketa Informasi Publik

REKTOR INSTITUT PERTANIAN BOGOR,

Ttd.

ALIM SETIAWAN SLAMET
NIP 198202272009121001

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BIRO HUKUM IPB,


WIDODO BAYU AJIE
NIP 197111142005011002

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN REKTOR INSTITUT PERTANIAN BOGOR
NOMOR 571 TAHUN 2026
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
Pembuatan Pengganti (Salinan) Ijazah/Transkrip Akhir		
a. Service Delivery		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat keterangan kehilangan ijazah/transkrip akhir dari kepolisian atau pejabat berwenang yang masih berlaku 2. Fotokopi ijazah/transkrip akhir yang sudah dilegalisir atau informasi pendukung (ketika wisuda) 3. Pas foto ukuran 3x4 cm sebanyak 3 lembar (berwarna, latar belakang putih) 4. Melampirkan fotokopi lembar pengesahan tugas akhir 5. Mengisi formulir permohonan pengganti (salinan) ijazah/transkrip akhir baik secara tatap muka maupun <i>online</i> (helpcenter.ipb.ac.id)
2.	Prosedur	1. Pemohon menyerahkan kelengkapan persyaratan ke ISC atau mengunggah pada tiket pengajuan di helpcenter.ipb.ac.id 2. Petugas ISC menerima dan memeriksa kelengkapan persyaratan 3. Petugas ISC mengisi buku monitoring pengajuan dan memberikan formulir pelayanan kepada pemohon 4. Berkas permohonan diserahkan oleh ISC ke Direktorat Administrasi Pendidikan dan Penerimaan Mahasiswa Baru (DAPPMB) 5. Petugas DAPPMB memproses permohonan dan menyerahkan hasilnya ke pemohon melalui ISC atau tiket pengajuan di helpcenter.ipb.ac.id 6. Pemohon dapat mengunduh file pengganti ijazah/transkrip akhir dan surat keterangan pengganti ijazah /transkrip akhir di helpcenter.ipb.ac.id atau mengambil dokumen fisik di ISC
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan pembuatan pengganti (salinan) ijazah/transkrip akhir dapat diselesaikan dalam waktu 5-15 hari kerja. Catatan: Bagi pemohon yang tidak memenuhi persyaratan maka waktu penyelesaian dapat disesuaikan dengan kondisi yang berlaku.
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 daring melalui IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id
b. Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

NO.	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sarana dan Prasarana	1. Sembilan komputer dan dua 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 memberikan pelayanan prima
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan pimpinan
5.	Jumlah Pelaksana	1. Delapan orang petugas ISC 2. Tiga orang petugas DAPPMB 3. Satu orang Asisten Direktur Evaluasi Pendidikan dan Pelaksana Sidang Terbuka Institut DAPPMB 4. Satu orang Supervisor Layanan Terpadu
6.	Jaminan Pelayanan	1. Tepat waktu 2. Akurat 3. Keramahan 4. Solutif
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan dokumen pengganti (salinan) ijazah/transkrip akhir 2. Keterandalan sistem aplikasi simak.ipb.ac.id dan helpcenter.ipb.ac.id 3. Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku
8.	Evaluasi Kinerja	1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara daring, serta <i>follow up</i> pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi daring 2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC

2. Standar Pelayanan Perbaikan Ijazah/Transkrip Akhir

NO.	KOMPONEN	URAIAN
Perbaikan Ijazah/Transkrip Akhir		
a. Service Delivery		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Pengajuan perbaikan ijazah/transkrip akhir untuk dapat dicetak ulang maksimal diajukan dua minggu setelah pengambilan atau pengunduhan ijazah. Jika sudah melebihi waktu tersebut maka DAPPMB hanya akan membuatkan surat keterangan kesalahan pada ijazah/transkrip akhir 2. Ijazah/transkrip akhir asli yang terdapat kesalahan 3. Dokumen pendukung terkait dengan perbaikan 4. Surat pernyataan pengajuan perbaikan ijazah/transkrip akhir bermeterai
2.	Prosedur	1. Pemohon melengkapi persyaratan dan menyerahkan ke ISC atau mengunggah di tiket pengajuan helpcenter.ipb.ac.id 2. Petugas ISC menerima dan memeriksa kelengkapan persyaratan 3. Petugas ISC mengisi buku monitoring pengajuan perbaikan ijazah/transkrip akhir dan memberikan formulir pelayanan kepada pemohon 4. Berkas permohonan diserahkan oleh petugas ISC ke DAPPMB untuk diproses

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		5. Petugas DAPPMB memproses permohonan dan menyerahkan hasilnya ke pemohon melalui ISC atau tiket pengajuan di helpcenter.ipb.ac.id 6. Pemohon dapat mengunduh file di tiket helpcenter.ipb.ac.id atau mengambil dokumen fisik di ISC
3.	Jangka waktu penyelesaian	1. Layanan perbaikan ijazah/transkrip akhir dapat diselesaikan dalam waktu 5-30 hari kerja 2. Surat keterangan kesalahan pada ijazah/transkrip akhir dapat diselesaikan maksimal 5 hari kerja
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Perbaikan ijazah/transkrip akhir atau surat keterangan kesalahan pada ijazah/transkrip akhir
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara daring melalui IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id
b. Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2.	Sarana dan Prasarana	1. Sembilan komputer dan dua 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 Supervisor Layanan Terpadu 3. Dua orang petugas DAPPMB 4. Satu orang Asisten Direktur Evaluasi Pendidikan dan Pelaksana Sidang Terbuka Institut DAPPMB 5. Satu orang Supervisor Pelayanan Administrasi dan Umum DAPPMB
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 dan helpcenter.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 daring, serta <i>follow up</i> pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi daring 2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC

3. Standar Pelayanan Cetak Kartu Studi Mahasiswa (KSM) Multistrata

NO.	KOMPONEN	URAIAN
Cetak Kartu Studi Mahasiswa (KSM)		
a. Service Delivery		
1.	Persyaratan Pelayanan	Mahasiswa aktif yang dibuktikan dengan KTM atau e-KTM
2.	Prosedur	1. Pemohon melengkapi persyaratan dan menyerahkan ke ISC atau melakukan pengajuan melalui helpcenter.ipb.ac.id 2. Petugas ISC menerima dan memeriksa kelengkapan persyaratan 3. KSM dicetak oleh petugas ISC atau dilampirkan pada tiket pengajuan 4. Pemohon mengambil KSM yang telah selesai di cetak atau mengunduh dari tiket pengajuan di helpcenter.ipb.ac.id
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan cetak ulang KSM dapat diselesaikan di hari yang sama
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Cetak ulang Kartu Studi Mahasiswa (KSM)
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara daring melalui IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id
b. Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2.	Sarana dan Prasarana	1. Sembilan komputer dan dua 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 Supervisor Layanan Terpadu 3. Satu orang petugas DAPPMB 4. Satu orang Asisten Direktur Perencanaan dan Informasi Pendidikan DAPPMB
6.	Jaminan Pelayanan	1. Tepat waktu 2. Akurat 3. Keramahan 4. Solutif
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan dokumen KSM 2. Keterandalan sistem aplikasi simak.ipb.ac.id dan helpcenter.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 daring, serta <i>follow up</i> pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi daring 2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC

4. Standar Pelayanan Legalisir Ijazah dan Transkrip Akhir Bahasa Inggris

NO.	KOMPONEN	URAIAN
Legalisir Ijazah dan Transkrip Akhir Bahasa Inggris		
a. Service Delivery		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Fotokopi atau e-file ijazah/transkrip akhir bahasa Inggris sebanyak 5-10 lembar 2. Fotokopi atau e-file pengganti ijazah/transkrip akhir bahasa Inggris sebanyak 5-10 lembar
2.	Prosedur	1. Pemohon menyerahkan fotokopi ijazah/transkrip akhir bahasa Inggris yang akan dilegalisir ke ISC atau mengajukan melalui helpcenter.ipb.ac.id 2. Petugas ISC memberikan formulir pelayanan kepada pemohon yang akan digunakan sebagai bukti pengambilan hasil legalisir untuk layanan tatap muka 3. Petugas ISC menyerahkan berkas permohonan kepada petugas DAPPMB untuk diproses 4. Petugas DAPPMB menerima berkas permohonan legalisir dan memproses permohonan sesuai dengan jenis legalisir yang diajukan dan mengirimkan kembali ke ISC 5. Pemohon mengambil hasil legalisir di ISC dengan membawa formulir pelayanan 6. Pemohon dapat mengunduh file hasil legalisir melalui helpcenter.ipb.ac.id
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan legalisir ijazah dan transkrip akhir bahasa Inggris dapat diselesaikan dalam waktu 1-4 hari kerja
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Legalisir ijazah bahasa Inggris/transkrip akhir bahasa Inggris
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara daring melalui IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id
b. Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2.	Sarana dan Prasarana	1. Sembilan komputer dan dua 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 petugas DAPPMB 3. Satu orang Supervisor Pelayanan Administrasi dan Umum DAPPMB 4. Satu orang Supervisor Layanan Terpadu
6.	Jaminan Pelayanan	1. Tepat waktu 2. Akurat 3. Keramahan 4. Solutif
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan dokumen legalisir ijazah dan transkrip akhir bahasa Inggris

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		2. Keterandalan sistem aplikasi simak.ipb.ac.id dan helpcenter.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 daring, serta <i>follow up</i> pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi daring 2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC

5. Standar Pelayanan Legalisir Transkrip Akhir Bahasa Indonesia Sampai Tahun Lulus 2020

NO.	KOMPONEN	URAIAN
Legalisir Transkrip Akhir Bahasa Indonesia Sampai Tahun Lulus 2020		
a. Service Delivery		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Fotokopi atau e-file transkrip akhir bahasa Indonesia maksimal 10 lembar untuk pengajuan legalisir 2. Fotokopi atau e-file pengganti transkrip akhir bahasa Indonesia maksimal 10 lembar untuk pengajuan legalisir
2.	Prosedur	1. Pemohon menyerahkan fotokopi transkrip akhir bahasa Indonesia yang akan dilegalisir ke ISC atau mengajukan melalui helpcenter.ipb.ac.id 2. Petugas ISC memberikan formulir pelayanan kepada pemohon yang akan digunakan sebagai bukti pengambilan hasil legalisir untuk layanan tatap muka 3. Petugas ISC menyerahkan berkas permohonan kepada petugas DAPPMB untuk diproses 4. Petugas DAPPMB menerima berkas permohonan legalisir dan memproses permohonan sesuai dengan jenis legalisir yang diajukan dan mengirimkan kembali ke ISC 5. Pemohon mengambil hasil legalisir di ISC dengan membawa formulir pelayanan 6. Pemohon dapat mengunduh file hasil legalisir melalui helpcenter.ipb.ac.id
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan legalisir transkrip akhir bahasa Indonesia sampai tahun lulus 2020 dapat diselesaikan dalam waktu 1-4 hari kerja
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Pengesahan (legalisir) transkrip akhir bahasa Indonesia sampai tahun lulus 2020
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara daring melalui IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id
b. Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2.	Sarana dan Prasarana	1. Sembilan komputer dan dua 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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
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 petugas DAPPMB 3. Satu orang Supervisor Pelayanan Administrasi dan Umum DAPPMB 4. Satu orang Supervisor Layanan Terpadu
6.	Jaminan Pelayanan	1. Tepat waktu 2. Akurat 3. Keramahan 4. Solutif
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan dokumen legalisir transkrip akhir bahasa Indonesia 2. Keterandalan sistem aplikasi simak.ipb.ac.id dan helpcenter.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 daring, serta <i>follow up</i> pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi daring 2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC

6. Standar Pelayanan Pembuatan Translasi Ijazah/Transkrip Akhir

NO.	KOMPONEN	URAIAN
Pembuatan Translasi Ijazah/Transkrip Akhir		
a. Service Delivery		
1.	Persyaratan Pelayanan	A. Pengajuan 1. Mengisi formulir permohonan translasi ijazah/transkrip akhir 2. Fotokopi atau e-file ijazah dan transkrip akhir bahasa Indonesia, masing-masing 1 lembar 3. Pasfoto terbaru ukuran 3x4 cm sebanyak 3 lembar atau dalam bentuk e-file jika pengajuan dilakukan melalui helpcenter.ipb.ac.id (berwarna, latar belakang putih) 4. Judul tugas akhir dalam bahasa Inggris yang sudah ditandatangani oleh dosen pembimbing/ketua Departemen/Fakultas/Sekolah/sekretaris Departemen/Fakultas/Sekolah/komisi pendidikan/kepala program studi (khusus pemohon D4 dan S1) 5. Lembar pengesahan tugas akhir yang sudah ditandatangani oleh dosen pembimbing/ketua Departemen/Fakultas/Sekolah/sekretaris Departemen/Fakultas/Sekolah/komisi pendidikan/kepala program Studi 6. Pengajuan translasi maksimal hanya 1 kali B. Pengambilan 1. Menunjukkan identitas diri (KTM/KTP/SIM) 2. Jika pengambilan diwakilkan membawa surat kuasa bermaterai 10.000 dan fotokopi KTP yang mewakili

NO.	KOMPONEN	URAIAN
2.	Prosedur	1. Pemohon menyerahkan kelengkapan persyaratan ke ISC atau mengunggah pada tiket pengajuan di helpcenter.ipb.ac.id 2. Petugas ISC menerima dan memeriksa kelengkapan persyaratan 3. Petugas ISC mengisi buku monitoring pengajuan dan memberikan formulir pelayanan kepada pemohon 4. Berkas permohonan diserahkan oleh ISC ke Direktorat Administrasi Pendidikan dan Penerimaan Mahasiswa Baru (DAPPMB) 5. Petugas DAPPMB memproses permohonan dan menyerahkan hasilnya ke pemohon melalui ISC atau tiket pengajuan di helpcenter.ipb.ac.id 6. Pemohon dapat mengunduh file pengganti ijazah/transkrip akhir dan surat keterangan pengganti ijazah/transkrip akhir di helpcenter.ipb.ac.id atau mengambil dokumen fisik di ISC 7. Jika pemohon membutuhkan hasil translasi dalam bentuk <i>file</i>, dapat diajukan permohonan secara terpisah (melalui helpcenter.ipb.ac.id)
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan pembuatan translasi ijazah/transkrip akhir dapat diselesaikan maksimal dalam waktu 15 hari kerja
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Translasi ijazah/transkrip akhir
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara daring melalui IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id
b. Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2.	Sarana dan Prasarana	1. Sembilan komputer dan dua 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. Dua orang petugas DAPPMB 3. Satu orang Asisten Direktur Evaluasi Pendidikan dan Pelaksana Sidang Terbuka Institut DAPPMB 4. Satu orang Supervisor Layanan Terpadu
6.	Jaminan Pelayanan	1. Tepat waktu 2. Akurat 3. Keramahan 4. Solutif
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan dokumen translasi ijazah/transkrip akhir 2. Keterandalan sistem aplikasi simak.ipb.ac.id dan helpcenter.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 daring, serta <i>follow up</i> pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi daring

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC

7. Standar Pelayanan Pemutakhiran Data Mahasiswa di Pangkalan Data Perguruan Tinggi (PDDIKTI)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
Pemutakhiran Data Mahasiswa di Pangkalan Data Perguruan Tinggi (PDDIKTI)		
a. Service Delivery		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Membawa KTM (bagi pemohon yang masih berstatus sebagai mahasiswa aktif) 2. Fotokopi ijazah dan transkrip akhir (bagi pemohon dengan status alumni) 3. Melengkapi berkas pendukung: a. Formulir pelayanan b. Formulir permohonan surat keterangan yang akan diajukan ke DAPPMB c. File ijazah d. File transkrip nilai e. File Kartu Tanda penduduk (KTP) f. File Akte Kelahiran/Surat Keterangan Lahir g. File Kartu Keluarga 4. Mahasiswa/alumni yang melakukan pemutakhiran data terkait: (1) Nama tidak tercantum di forlap.ristekdikti.go.id (khusus lulusan diatas tahun 2003) (2) Status tertulis “Aktif” setelah mahasiswa “Lulus”
2.	Prosedur	1. Pemohon datang ke ISC dengan membawa hasil scan berkas pendukung data yang ingin diubah atau melalui tiket helpcenter.ipb.ac.id 2. Petugas ISC menerima dan memeriksa berkas permohonan dan kelengkapan persyaratan 3. Petugas ISC menyerahkan berkas permohonan kepada petugas DAPPMB untuk diproses 4. Admin DAPPMB mengajukan proses perubahan ke Pangkalan Data Perguruan Tinggi (PDDIKTI) 5. Data termutakhirkan 6. Pemohon melakukan pemeriksaan statusnya di PDDIKTI secara berkala 7. Jika perbaikan data masih dalam proses dan membutuhkan surat keterangan perbaikan data, pemohon dapat mengajukan surat keterangan perbaikan data PDDIKTI melalui helpcenter.ipb.ac.id
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan Pemutakhiran Data Mahasiswa di PDDIKTI dapat diselesaikan setelah proses verifikasi selesai dilakukan oleh PDDIKTI
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Surat keterangan perbaikan data di PDDIKTI Pemutakhiran data mahasiswa di PDDIKTI
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara daring melalui IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id
b. Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2.	Sarana dan Prasarana	1. Sembilan komputer dan dua printer 2. ATK 3. Jaringan internet dan server 4. Sistem aplikasi 5. Telepon

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		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. Dua orang petugas DAPPMB 3. Satu orang petugas LMITD 4. Satu orang Supervisor Layanan Terpadu 5. Satu orang Asisten Direktur Evaluasi Pendidikan dan Pelaksana Sidang Terbuka Institut DAPPMB 6. Satu orang Supervisor Pendaftaran dan Registrasi Mahasiswa Baru 7. Satu orang Supervisor Pelayanan Administrasi Pendidikan
6.	Jaminan Pelayanan	1. Tepat waktu 2. Akurat 3. Keramahan 4. Solutif
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan dokumen pengajuan pemutakhiran data di PDDIKTI 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 daring, serta <i>follow up</i> pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi daring 2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC

8. Standar Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Proses Perbaikan Data PDDIKTI

NO.	KOMPONEN	URAIAN
Pembuatan Surat Keterangan Proses Perbaikan Data PDDIKTI		
a. Service Delivery		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Pemohon merupakan mahasiswa aktif maupun sudah berstatus lulus 2. Fotokopi atau e-file ijazah atau transkrip akhir bagi yang sudah berstatus lulus 3. Pengajuan pembuatan surat keterangan proses perbaikan data di PDDIKTI hanya untuk pemohon yang sedang mengajukan perbaikan/pemutakhiran data di PDDIKTI
2.	Prosedur	1. Pemohon datang ke ISC menyerahkan berkas persyaratan dan mengisi formulir permohonan atau melalui tiket helpcenter.ipb.ac.id 2. Petugas memeriksa kelengkapan persyaratan dan memberikan formulir pelayanan yang akan digunakan untuk pengambilan surat jika sudah selesai diproses 3. Petugas ISC menyerahkan berkas permohonan kepada petugas DAPPMB untuk diproses. 4. Petugas DAPPMB memproses pengajuan tersebut 5. Pemohon mengambil surat keterangan di ISC atau mengunduh di tiket helpcenter.ipb.ac.id

NO.	KOMPONEN	URAIAN
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan pembuatan surat keterangan proses perbaikan data PDDIKTI dapat diselesaikan maksimal dalam waktu 5 hari kerja
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Pembuatan surat keterangan proses perbaikan data PDDIKTI
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara daring melalui IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id
b. Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Buku Panduan Program Sarjana
2.	Sarana dan Prasarana	1. Sembilan komputer dan dua 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 Supervisor Layanan Terpadu 3. Satu orang petugas DAPPMB 4. Satu orang Supervisor Pelayanan Administrasi dan Umum DAPPMB
6.	Jaminan Pelayanan	1. Tepat waktu 2. Akurat 3. Keramahan 4. Solutif
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan dokumen surat keterangan proses perbaikan data PDDIKTI 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 daring, serta follow up pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi daring 2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC

9. Standar Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Data Tidak Tercantum di PDDIKTI

NO.	KOMPONEN	URAIAN
Pembuatan Surat Keterangan Data Tidak Tercantum di PDDIKTI		
a. Service Delivery		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Pemohon merupakan lulusan IPB yang datanya tidak ada di PDDIKTI 2. Fotokopi ijazah atau transkrip akhir
2.	Prosedur	1. Pemohon datang ke ISC menyerahkan berkas persyaratan dan mengisi formulir permohonan atau melalui tiket helpcenter.ipb.ac.id 2. Petugas memeriksa kelengkapan persyaratan dan memberikan formulir pelayanan yang akan digunakan untuk pengambilan surat jika sudah selesai diproses

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		3. Petugas ISC menyerahkan berkas permohonan kepada petugas DAPPMB untuk diproses 4. Petugas DAPPMB memproses pengajuan tersebut 5. Pemohon mengambil surat keterangan di ISC atau mengunduh di tiket helpcenter.ipb.ac.id
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan pembuatan surat keterangan data tidak tercantum di PDDIKTI dapat diselesaikan dalam waktu 5 hari kerja
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Surat Keterangan Data Tidak Tercantum di PDDIKTI
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara daring melalui IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id
b. Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Buku Panduan Program Sarjana
2.	Sarana dan Prasarana	1. Sembilan komputer dan dua 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 Supervisor Layanan Terpadu 3. Dua orang petugas DAPPMB 4. Satu orang Supervisor Pelayanan Administrasi dan Umum DAPPMB
6.	Jaminan Pelayanan	1. Tepat waktu 2. Akurat 3. Keramahan 4. Solutif
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan dokumen surat keterangan data tidak tercantum di PDDIKTI 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 daring, serta follow up pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi daring 2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC

10. Standar Pelayanan Pelaporan Data Tipe 1 PDDIKTI

NO.	KOMPONEN	URAIAN
Pelaporan Data Tipe 1 PDDIKTI		
a. Service Delivery		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Membawa fotokopi KTM (bagi pemohon yang masih berstatus sebagai mahasiswa aktif) 2. Fotokopi ijazah dan transkrip akhir (bagi pemohon dengan status alumni)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		3. Melengkapi berkas: - Formulir pelayanan - Formulir permohonan surat keterangan yang akan diajukan ke DAPPMB 4. Surat keterangan dapat diambil di ISC 3 hari setelah permohonan surat disampaikan ke ISC. 5. Pemohon melampirkan data pendukung: - file ijazah - file transkrip nilai - file Kartu Tanda penduduk (KTP) - file akte kelahiran/surat keterangan lahir - file Kartu Keluarga (KK) - SK pendirian program studi (jika permasalahannya adalah nama jurusan yang belum terdaftar di PDDIKTI dan saat ini jurusan tersebut sudah tidak ada)
2.	Prosedur	1. Pemohon datang ke ISC dengan membawa berkas pendukung data yang ingin diubah atau mengunggah pada tiket pengajuan di helpcenter.ipb.ac.id 2. Petugas ISC menerima dan memeriksa kelengkapan persyaratan 3. Tim DAPPMB mengajukan proses perubahan di PDDIKTI 4. Data termutakhirkan 5. Pemohon memeriksa update data di PDDIKTI
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan Pelaporan Data Tipe 1 PDDIKTI dapat diselesaikan sesuai kebijakan PDDIKTI
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Data Tipe 1 PDDIKTI terbaharui
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara daring melalui IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id
b. Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang Nomor 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	1. Delapan orang petugas ISC 2. Dua orang petugas DAPPMB 3. Satu orang petugas LMITD IPB 4. Satu orang Supervisor Layanan Terpadu 5. Satu orang Asisten Direktur Evaluasi Pendidikan dan Pelaksana Sidang Terbuka Institut DAPPMB
6.	Jaminan Pelayanan	1. Tepat waktu 2. Akurat 3. Keramahan 4. Solutif
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan dokumen Pelaporan Data Tipe 1 PDDIKTI 2. Keterandalan sistem aplikasi (simak.ipb.ac.id) dan PDDIKTI

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		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 daring, serta follow up pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi daring 2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC

11. Standar Pelayanan Pengambilan Ijazah dan Transkrip Akhir

NO.	KOMPONEN	URAIAN
Pengambilan Ijazah dan Transkrip Akhir		
a. Service Delivery		
1.	Persyaratan Pelayanan	A. Pengambilan ijazah oleh pemilik ijazah 1. KTM asli pemilik ijazah atau surat keterangan kehilangan KTM dari kepolisian yang masih berlaku 2. Sudah mengembalikan toga (jika meminjam di ISC) dan membayar denda pengembalian toga atau membayar biaya penggantian toga (jika terjadi keterlambatan pengembalian atau kerusakan pada toga wisuda) B. Pengambilan ijazah yang diwakilkan 1. Surat kuasa bermaterai 10.000 asli (bukan hasil cetak dari file digital) atau surat kuasa yang menggunakan materai elektronik (e-materai) 2. KTM asli pemilik ijazah KTM asli pemilik ijazah atau surat keterangan kehilangan KTM dari kepolisian yang masih berlaku 3. Fotokopi KTP yang mewakili (1 lembar) 4. Sudah mengembalikan toga (jika meminjam di ISC) dan membayar denda pengembalian toga atau membayar biaya penggantian toga (jika terjadi keterlambatan pengembalian atau kerusakan pada toga wisuda)
2.	Prosedur	1. Pemohon datang ke ISC dengan membawa persyaratan sesuai jadwal yang telah diumumkan 2. Petugas ISC memeriksa kelengkapan persyaratan dan memproses permohonan pengambilan ijazah dan transkrip akhir 3. Petugas ISC mengingatkan pemohon untuk memeriksa kembali ijazah dan transkrip akhir untuk memastikan tidak ada kesalahan data pada ijazah dan transkrip akhir sebelum pemohon meninggalkan ISC 4. Pemohon menandatangani tanda terima pengambilan ijazah dan transkrip akhir
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan pengambilan ijazah dan transkrip akhir dapat diselesaikan pada hari yang sama
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Pengambilan ijazah dan transkrip akhir
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara daring melalui IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id
b. Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Buku Panduan Program Sarjana
2.	Sarana dan Prasarana	1. Sembilan komputer dan dua printer 2. ATK 3. Jaringan internet dan server

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		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 petugas DAPPMB 3. Satu orang Supervisor Layanan Terpadu 4. Satu orang Asisten Direktur Evaluasi Pendidikan dan Pelaksana Sidang Terbuka Institut DAPPMB
6.	Jaminan Pelayanan	1. Tepat waktu 2. Akurat 3. Keramahan 4. Solutif
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan dokumen ijazah dan transkrip akhir 2. Keterandalan sistem aplikasi (simak.ipb.ac.id) dan Student Portal (studentportal.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 daring, serta <i>follow up</i> pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi daring 2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC

12. Standar Pelayanan Peminjaman Toga dan Pengambilan Undangan Wisuda

NO.	KOMPONEN	URAIAN
Peminjaman Toga dan Pengambilan Undangan Wisuda		
a. Service Delivery		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Bagi mahasiswa yang memilih untuk meminjam toga di ISC wajib membawa surat pernyataan peminjaman toga bermaterai yang dapat diunduh pada studentportal.ipb.ac.id atau mengisi langsung di loket pelayanan 2. Kartu pendaftaran wisuda
2.	Prosedur	1. Pemohon datang ke ISC dengan membawa persyaratan yang sudah ditentukan 2. Pemohon menandatangani: a. surat pernyataan peminjaman toga bermaterai b. tanda terima pengambilan undangan wisuda 3. Petugas ISC memberikan toga sesuai dengan ukuran yang diajukan pemohon serta mengisi data peminjaman toga pada laman wisuda.ipb.ac.id dan menyerahkan undangan wisuda 4. Petugas menjelaskan ketentuan pengembalian toga kepada peminjam
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan peminjaman toga dan pengambilan undangan wisuda dapat diselesaikan pada hari yang sama
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 daring melalui IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id

NO.	KOMPONEN	URAIAN
b. Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 2. Buku Panduan Program Sarjana
2.	Sarana dan Prasarana	1. Sembilan komputer dan dua 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 Supervisor Layanan Terpadu 3. Dua orang petugas DAPPMB 4. Satu orang Supervisor Pelayanan Administrasi dan Umum DAPPMB
6.	Jaminan Pelayanan	1. Tepat waktu 2. Akurat 3. Keramahan 4. Solutif
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan barang dan dokumen 2. Keterandalan sistem aplikasi (simak.ipb.ac.id) 3. Petugas melaksanakan tugas dengan baik dan berdasarkan standar pelayanan yang berlaku
8.	Evaluasi Kinerja	1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara daring, serta <i>follow up</i> pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi daring 2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC

13. Standar Pelayanan Pengembalian Toga

NO.	KOMPONEN	URAIAN
Pengembalian Toga		
a. Service Delivery		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Toga beserta kelengkapannya dalam keadaan lengkap dan bersih (sudah di laundry menggunakan metode <i>dry clean</i>) 2. Berita acara pengembalian toga wisuda
2.	Prosedur	1. Pemohon datang ke ISC membawa toga beserta berita acara pengembalian toga 2. Petugas ISC memeriksa kelengkapan dan kebersihan toga. 3. Petugas ISC akan menuliskan tanggal pengembalian di berita acara pengembalian toga dan memperbaharui tanggal pengembalian pada laman wisuda.ipb.ac.id 4. Keterlambatan pengembalian, kehilangan dan atau kerusakan maka pemohon wajib membayar denda sesuai ketentuan yang berlaku
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan pengembalian toga dapat diselesaikan pada hari yang sama

NO.	KOMPONEN	URAIAN																																																																																										
4.	Biaya/tarif (d disesuaikan dengan yang terbaru)	Tidak dipungut biaya tetapi terdapat denda yang wajib dibayarkan apabila terjadi keterlambatan pengembalian, kehilangan atau kerusakan pada item toga yang telah dipinjam, dengan ketentuan sebagai berikut: <table><tr><th>No</th><th>Strata</th><th>Kriteria</th><th>Komponen</th><th>Biaya (Rp)</th></tr><tr><td>1</td><td>S3</td><td>Hilang/Rusak</td><td>1 Set Toga*</td><td>3.000.000</td></tr><tr><td>2</td><td>S3</td><td>Hilang/Rusak</td><td>Baju Toga</td><td>2.250.000</td></tr><tr><td>3</td><td>S3</td><td>Hilang/Rusak</td><td>Hood</td><td>500.000</td></tr><tr><td>4</td><td>S3</td><td>Hilang/Rusak</td><td>Topi</td><td>250.000</td></tr><tr><td>5</td><td>S3</td><td>Hilang/Rusak</td><td>Selempang CL</td><td>267.500</td></tr><tr><td>6</td><td>S2</td><td>Hilang/Rusak</td><td>1 Set Toga*</td><td>2.300.000</td></tr><tr><td>7</td><td>S2</td><td>Hilang/Rusak</td><td>Baju Toga</td><td>2.050.000</td></tr><tr><td>8</td><td>S2</td><td>Hilang/Rusak</td><td>Topi</td><td>250.000</td></tr><tr><td>9</td><td>S2</td><td>Hilang/Rusak</td><td>Selempang CL</td><td>250.000</td></tr><tr><td>10</td><td>S2/S3</td><td>Hilang/Rusak</td><td>Kantong Toga</td><td>75.000</td></tr><tr><td>11</td><td>S2/S3</td><td>Hilang/Rusak</td><td>Kantong Topi</td><td>30.000</td></tr><tr><td>12</td><td>D3/S.Tr/S1</td><td>Hilang/Rusak</td><td>1 Set Toga*</td><td>1.155.000</td></tr><tr><td>13</td><td>D3/S.Tr/S1</td><td>Hilang/Rusak</td><td>Baju Toga</td><td>970.000</td></tr><tr><td>14</td><td>D3/S.Tr/S1</td><td>Hilang/Rusak</td><td>Topi</td><td>185.000</td></tr><tr><td>15</td><td>D3/S.Tr/S1</td><td>Hilang/Rusak</td><td>Selempang CL</td><td>160.000</td></tr><tr><td>16</td><td>D3/S.Tr/S1</td><td>Hilang/Rusak</td><td>Kantong Toga</td><td>50.000</td></tr><tr><td>17</td><td>D3/S.Tr/S1</td><td>Hilang/Rusak</td><td>Kantong Topi</td><td>30.000</td></tr></table> A. Jika terjadi kerusakan/kehilangan: Ket: <i>*diluar biaya kantong dan Selempang CL</i> Biaya penggantian atau kerusakan toga ditransfer ke IPB melalui rekening BNI Virtual Account (VA) atau metode transfer antar bank ke BNI dengan nomor 9880053331502021 atas nama Penggantian Toga Wisuda B. Jika terjadi keterlambatan pengembalian: Jika terjadi keterlambatan pengembalian toga maka dikenakan denda sebesar: • 100.000/hari untuk D3/S.Tr/S1 • Rp. 300.000/hari untuk S2/S3	No	Strata	Kriteria	Komponen	Biaya (Rp)	1	S3	Hilang/Rusak	1 Set Toga*	3.000.000	2	S3	Hilang/Rusak	Baju Toga	2.250.000	3	S3	Hilang/Rusak	Hood	500.000	4	S3	Hilang/Rusak	Topi	250.000	5	S3	Hilang/Rusak	Selempang CL	267.500	6	S2	Hilang/Rusak	1 Set Toga*	2.300.000	7	S2	Hilang/Rusak	Baju Toga	2.050.000	8	S2	Hilang/Rusak	Topi	250.000	9	S2	Hilang/Rusak	Selempang CL	250.000	10	S2/S3	Hilang/Rusak	Kantong Toga	75.000	11	S2/S3	Hilang/Rusak	Kantong Topi	30.000	12	D3/S.Tr/S1	Hilang/Rusak	1 Set Toga*	1.155.000	13	D3/S.Tr/S1	Hilang/Rusak	Baju Toga	970.000	14	D3/S.Tr/S1	Hilang/Rusak	Topi	185.000	15	D3/S.Tr/S1	Hilang/Rusak	Selempang CL	160.000	16	D3/S.Tr/S1	Hilang/Rusak	Kantong Toga	50.000	17	D3/S.Tr/S1	Hilang/Rusak	Kantong Topi	30.000
No	Strata	Kriteria	Komponen	Biaya (Rp)																																																																																								
1	S3	Hilang/Rusak	1 Set Toga*	3.000.000																																																																																								
2	S3	Hilang/Rusak	Baju Toga	2.250.000																																																																																								
3	S3	Hilang/Rusak	Hood	500.000																																																																																								
4	S3	Hilang/Rusak	Topi	250.000																																																																																								
5	S3	Hilang/Rusak	Selempang CL	267.500																																																																																								
6	S2	Hilang/Rusak	1 Set Toga*	2.300.000																																																																																								
7	S2	Hilang/Rusak	Baju Toga	2.050.000																																																																																								
8	S2	Hilang/Rusak	Topi	250.000																																																																																								
9	S2	Hilang/Rusak	Selempang CL	250.000																																																																																								
10	S2/S3	Hilang/Rusak	Kantong Toga	75.000																																																																																								
11	S2/S3	Hilang/Rusak	Kantong Topi	30.000																																																																																								
12	D3/S.Tr/S1	Hilang/Rusak	1 Set Toga*	1.155.000																																																																																								
13	D3/S.Tr/S1	Hilang/Rusak	Baju Toga	970.000																																																																																								
14	D3/S.Tr/S1	Hilang/Rusak	Topi	185.000																																																																																								
15	D3/S.Tr/S1	Hilang/Rusak	Selempang CL	160.000																																																																																								
16	D3/S.Tr/S1	Hilang/Rusak	Kantong Toga	50.000																																																																																								
17	D3/S.Tr/S1	Hilang/Rusak	Kantong Topi	30.000																																																																																								
5.	Produk pelayanan	Pengembalian toga																																																																																										
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara daring melalui IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id																																																																																										
b. Manufacturing																																																																																												
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 2. Buku Panduan Program Sarjana 3. Tata Tertib peminjaman toga DAPPMB Nomor : 4918/IT3.D1/WA.00.00/M/B/2026																																																																																										
2.	Sarana dan Prasarana	1. Sembilan komputer dan dua 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																																																																																										

NO.	KOMPONEN	URAIAN
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan Pimpinan
5.	Jumlah Pelaksana	1. Delapan orang petugas ISC 2. Satu orang Supervisor Layanan Terpadu ISC 3. Dua orang petugas DAPPMB 4. Satu orang Supervisor Pelayanan Administrasi dan Umum DAPPMB
6.	Jaminan Pelayanan	1. Tepat waktu 2. Akurat 3. Keramahan 4. Solutif
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan barang dan dokumen 2. Keterandalan sistem aplikasi simak.ipb.ac.id dan wisuda.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 daring, serta <i>follow up</i> pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi daring 2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC

14. Standar Pelayanan Perbaikan Biodata di Sistem Informasi Akademik (SIMAK) diluar Periode Pemutakhiran Data

NO.	KOMPONEN	URAIAN
Perbaikan Biodata di Sistem Informasi Akademik (SIMAK) diluar Periode Pemutakhiran Data		
a. Service Delivery		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Mahasiswa aktif 2. Membawa fotokopi berkas pendukung sesuai biodata yang ingin diubah seperti: a. Kartu Tanda Penduduk (KTP) b. Kartu Keluarga (KK) c. Ijazah Pendidikan terakhir d. Akte Kelahiran e. Paspor (bagi Warga Negara Asing) f. Dokumen pendukung lainnya 3. Membawa surat permohonan pribadi yang ditujukan kepada Direktur Administrasi Pendidikan dan Penerimaan Mahasiswa Baru, perihal permohonan perbaikan biodata di SIMAK dan format surat permohonan bebas
2.	Prosedur	1. Pemohon datang ke ISC dengan membawa persyaratan yang telah ditentukan atau mengunggah pada tiket pengajuan di helpcenter.ipb.ac.id 2. Petugas ISC mengecek berkas persyaratan, jika sudah lengkap dan sesuai maka petugas ISC menyerahkan berkas permohonan kepada petugas DAPPMB untuk diproses 3. Tim Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB) DAPPMB melakukan revisi biodata pada laman SIMAK 4. Pemohon mengecek kembali hasil perbaikan biodata diri melalui laman student portal
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan perbaikan biodata di SIMAK diluar periode pemutakhiran data dapat diselesaikan dalam 3-4 hari kerja
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Perbaikan biodata di Sistem Informasi Akademik (SIMAK) diluar periode pemutakhiran data

NO.	KOMPONEN	URAIAN
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara daring melalui IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id
b. Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Buku Panduan Program Sarjana
2.	Sarana dan Prasarana	1. Sembilan komputer dan dua 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. Dua orang petugas DAPPMB 3. Satu orang Supervisor Pelayanan Administrasi Pendidikan 4. Satu orang Supervisor Pendaftaran dan Registrasi Mahasiswa Baru 5. Satu orang Supervisor Layanan Terpadu ISC
6.	Jaminan Pelayanan	1. Tepat waktu 2. Akurat 3. Keramahan 4. Solutif
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan data dan dokumen pengajuan perbaikan biodata di SIMAK diluar periode pemutakhiran data 2. Keterandalan sistem aplikasi (simak.ipb.ac.id) dan student portal (studentportal.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 daring, serta follow up pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi daring 2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC

15. Standar Pelayanan Permohonan Pengisian Kartu Rencana Studi (KRS) Daring (di luar jadwal periode KRS)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
Permohonan Pengisian KRS Daring (di luar jadwal periode KRS)		
a. Service Delivery		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat pengantar dari Departemen/Fakultas/Sekolah perihal kelalaian pengisian KRS 2. Fotokopi pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT)
2.	Prosedur	1. Pemohon datang ke ISC dengan membawa berkas persyaratan yang sudah ditentukan atau mengunggah pada tiket pengajuan di helpcenter.ipb.ac.id 2. Petugas ISC menerima dan mengecek kelengkapan berkas persyaratan 3. Jika berkas persyaratan sudah lengkap, maka petugas ISC menyerahkan berkas permohonan kepada petugas DAPPMB untuk diproses

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		4. Petugas ISC menginformasikan kepada pemohon jika pengajuan tersebut telah selesai diproses oleh DAPPMB
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan permohonan pengisian KRS diluar jadwal periode dapat diselesaikan dalam waktu 3 hari kerja
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Permohonan pengisian KRS daring diluar jadwal periode KRS
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara daring melalui IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id
b. Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	1.Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Buku Panduan Program Sarjana
2.	Sarana dan Prasarana	1. Sembilan komputer dan dua 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 Supervisor Layanan Terpadu 3. Dua orang petugas DAPPMB 4. Satu orang Asisten Direktur Perencanaan dan Informasi Pendidikan DAPPMB 5. Satu orang Supervisor Pelayanan Administrasi Pendidikan
6.	Jaminan Pelayanan	1. Tepat waktu 2. Akurat 3. Keramahan 4. Solutif
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan data 2. Keterandalan sistem aplikasi (simak.ipb.ac.id) dan student portal (studentportal.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 daring, serta follow up pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi daring. 2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC

16. Standar Pelayanan Pembatalan Mata Kuliah *Supporting Course* (SC) dan *Enrichment Course* (EC)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
Pembatalan Mata Kuliah <i>Supporting Course</i> (SC) dan <i>Enrichment Course</i> (EC)		
a. Service Delivery		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Mahasiswa aktif 2. Surat pengantar dari Departemen/Fakultas/Sekolah perihal permohonan pembatalan mata kuliah SC dan EC
2.	Prosedur	1. Pemohon datang ke ISC dengan membawa berkas persyaratan atau mengunggah pada tiket pengajuan di helpcenter.ipb.ac.id 2. Petugas ISC menerima dan mengecek kelengkapan berkas persyaratan 3. Jika berkas persyaratan sudah lengkap, maka petugas ISC menyerahkan berkas permohonan kepada petugas DAPPMB untuk diproses 4. Petugas ISC menginformasikan kepada pemohon jika pengajuan tersebut telah selesai diproses oleh DAPPMB
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan permohonan pembatalan mata kuliah SC dan EC dapat diselesaikan sesuai ketentuan akademik yang berlaku
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Permohonan Pembatalan Mata Kuliah SC dan EC
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara daring melalui IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id
b. Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Buku Panduan Program Sarjana
2.	Sarana dan Prasarana	1. Sembilan komputer dan dua 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 Supervisor Layanan Terpadu 3. Dua orang petugas DAPPMB 4. Satu orang Asisten Direktur Perencanaan dan Informasi Pendidikan DAPPMB 5. Satu orang Supervisor Pelayanan Administrasi Pendidikan
6.	Jaminan Pelayanan	1. Tepat waktu 2. Akurat 3. Keramahan 4. Solutif
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan data 2. Keterandalan sistem aplikasi (simak.ipb.ac.id) dan Student Portal (studentportal.ipb.ac.id) 3. Petugas melaksanakan tugas dengan baik dan berdasarkan standar pelayanan yang berlaku.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
8.	Evaluasi Kinerja	1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara daring, serta <i>follow up</i> pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi daring 2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC

17. Standar Pelayanan Permohonan Surat Keterangan Aktif Kuliah (bahasa Indonesia/bahasa Inggris)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
Permohonan Surat Keterangan Aktif Kuliah (bahasa Indonesia/bahasa Inggris)		
a. Service Delivery		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Berstatus mahasiswa aktif 2. Fotokopi KTM 1 lembar 3. Fotokopi pembayaran UKT semester terbaru 1 lembar
2.	Prosedur	1. Pemohon datang ke ISC membawa persyaratan yang telah ditentukan dan menginformasikan kebutuhan surat kepada petugas (surat dalam bahasa Indonesia/bahasa Inggris) atau mengunggah pada tiket pengajuan di helpcenter.ipb.ac.id 2. Petugas ISC mengecek kelengkapan berkas persyaratan dan memberikan formulir pengajuan untuk diisi oleh pemohon 3. Petugas ISC memberikan formulir pelayanan kepada pemohon yang akan digunakan untuk mengambil surat keterangan 4. Petugas ISC menyerahkan berkas permohonan kepada petugas DAPPMB untuk diproses 5. Petugas DAPPMB memproses pengajuan dan menyerahkan surat yang telah selesai ke ISC 6. Pemohon mengambil surat keterangan tersebut di ISC atau mengunduh di tiket helpcenter.ipb.ac.id
3.	Jangka waktu Penyelesaian	Layanan pembuatan surat keterangan aktif kuliah (bahasa Indonesia/bahasa Inggris) dapat diselesaikan maksimal 5 hari kerja
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Pembuatan surat keterangan aktif kuliah (bahasa Indonesia/bahasa Inggris)
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara daring melalui IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id
b. Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Buku Panduan Program Sarjana
2.	Sarana dan Prasarana	1. Sembilan komputer dan dua 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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
5.	Jumlah Pelaksana	1. Delapan orang petugas ISC 2. Satu orang Supervisor Layanan Terpadu 3. Tiga orang petugas DAPPMB 4. Satu orang Asisten Direktur Pelayanan Administrasi dan Umum DAPPMB
6.	Jaminan Pelayanan	1. Tepat waktu 2. Akurat 3. Keramahan 4. Solutif
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan dokumen surat keterangan aktif kuliah (bahasa Indonesia/bahasa Inggris) 2. Keterandalan sistem aplikasi simak.ipb.ac.id dan helpcenter.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 daring, serta <i>follow up</i> pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi daring. 2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
Permohonan Surat Keterangan Penggantian Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) Multistrata		
a. Service Delivery		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Berstatus mahasiswa aktif 2. Pengajuan KTM baru karena rusak wajib membawa KTM asli 3. Pengajuan KTM yang hilang wajib melampirkan fotokopi surat keterangan kehilangan KTM dari kepolisian yang masih berlaku atau surat keterangan dari aparat pemerintah terkait (bila disebabkan bencana)
2.	Prosedur	1. Pemohon datang ke ISC menyerahkan berkas persyaratan dan mengisi formulir permohonan atau mengunggah pada tiket pengajuan di helpcenter.ipb.ac.id 2. Petugas memeriksa kelengkapan persyaratan dan memberikan formulir pelayanan yang akan digunakan untuk pengambilan surat jika sudah selesai diproses 3. Petugas ISC menyerahkan berkas permohonan kepada petugas DAPPMB untuk diproses 4. Petugas DAPPMB memproses pengajuan tersebut dan menyerahkan kembali ke ISC 5. Pemohon mengambil surat keterangan penggantian KTM di ISC dengan menunjukkan formulir pelayanan atau mengunduh di tiket helpcenter.ipb.ac.id
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan pembuatan surat keterangan penggantian KTM dapat diselesaikan maksimal 5 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 daring melalui IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id
b. Service Delivery		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Buku Panduan Program Sarjana
2.	Sarana dan Prasarana	1. Sembilan komputer dan dua printer 2. ATK

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		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 Supervisor Layanan Terpadu 3. Dua orang petugas DAPPMB 4. Satu orang Supervisor Pelayanan Administrasi dan Umum DAPPMB
6.	Jaminan Pelayanan	1. Tepat waktu 2. Akurat 3. Keramahan 4. Solutif
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan surat keterangan penggantian KTM multistrata 2. Keterandalan sistem aplikasi simak.ipb.ac.id dan helpcenter.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 daring, serta <i>follow up</i> pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi daring. 2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC

19. Standar Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Keabsahan Ijazah

NO.	KOMPONEN	URAIAN
Pembuatan Surat Keterangan Keabsahan Ijazah		
a. Service Delivery		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Pemohon sudah berstatus lulus 2. Fotokopi ijazah dan transkrip akhir
2.	Prosedur	1. Pemohon datang ke ISC menyerahkan berkas persyaratan dan mengisi formulir permohonan atau mengunggah pada tiket pengajuan di helpcenter.ipb.ac.id 2. Petugas memeriksa kelengkapan persyaratan dan memberikan formulir pelayanan yang akan digunakan untuk pengambilan surat jika sudah selesai diproses 3. Petugas ISC menyerahkan berkas permohonan kepada petugas DAPPMB untuk diproses 4. Petugas DAPPMB memproses pengajuan tersebut dan menyerahkan kembali ke ISC 5. Pemohon mengambil surat keterangan keabsahan ijazah di ISC dengan menunjukkan formulir pelayanan atau mengunduh di tiket helpcenter.ipb.ac.id
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan pembuatan surat keterangan keabsahan ijazah dapat diselesaikan maksimal 5 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 daring melalui IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id

NO.	KOMPONEN	URAIAN
b. Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Buku Panduan Program Sarjana
2.	Sarana dan Prasarana	1. Sembilan komputer dan dua 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 Supervisor Layanan Terpadu 3. Dua orang petugas DAPPMB 4. Satu orang Supervisor Pelayanan Administrasi dan Umum DAPPMB
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 dan helpcenter.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 daring, serta <i>follow up</i> pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi daring 2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC

20. Standar Pelayanan Permohonan Surat Keterangan Pernah Kuliah

NO.	KOMPONEN	URAIAN
Permohonan Surat Keterangan Pernah Kuliah		
a. Service Delivery		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Pemohon berstatus Mengundurkan Diri (MD) atau Drop Out (DO) 2. Surat permohonan pribadi yang ditujukan kepada Direktur Administrasi Pendidikan dan Penerimaan Mahasiswa baru, format surat bebas dan berisi data diri pemohon 3. Fotokopi surat keterangan dari Departemen/Fakultas/Sekolah tentang pengunduran diri pemohon
2.	Prosedur	1. Pemohon datang ke ISC menyerahkan berkas persyaratan dan mengisi formulir permohonan atau mengunggah pada tiket pengajuan di helpcenter.ipb.ac.id 2. Petugas memeriksa kelengkapan persyaratan dan memberikan formulir pelayanan yang akan digunakan untuk pengambilan surat jika sudah selesai diproses

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		3. Petugas ISC menyerahkan berkas permohonan kepada petugas DAPPMB untuk diproses 4. Petugas DAPPMB memproses pengajuan tersebut dan menyerahkan kembali ke ISC 5. Pemohon mengambil surat tersebut di ISC dengan menunjukkan formulir pelayanan atau mengunduh di tiket helpcenter.ipb.ac.id
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan pembuatan surat keterangan pernah kuliah dapat diselesaikan maksimal 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 daring melalui IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id
b. Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Buku Panduan Program Sarjana
2.	Sarana dan Prasarana	1. Sembilan komputer dan dua 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 Supervisor Layanan Terpadu 3. Dua orang petugas DAPPMB 4. Satu orang Supervisor Pelayanan Administrasi dan Umum DAPPMB 5. Satu orang Asisten Direktur Evaluasi Pendidikan dan Pelaksana Sidang Terbuka Institut DAPPMB
6.	Jaminan Pelayanan	1. Tepat waktu 2. Akurat 3. Keramahan 4. Solutif
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan dokumen surat keterangan pernah kuliah 2. Keterandalan sistem aplikasi simak.ipb.ac.id dan helpcenter.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 daring, serta <i>follow up</i> pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi daring 2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC

21. Standar Pelayanan Surat Keterangan Ijazah/Transkrip Akhir Sedang dalam Proses

NO.	KOMPONEN	URAIAN
Surat Keterangan Ijazah/Transkrip Akhir Sedang dalam Proses		
a. Service Delivery		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Sudah terdaftar pada periode wisuda tertentu 2. Melampirkan: a. Surat permohonan pribadi yang ditujukan kepada Direktur Administrasi Pendidikan, format bebas, berisi alasan jelas pengajuan b. Dokumen pendukung alasan pengajuan surat c. Kartu pendaftaran wisuda
2.	Prosedur	1. Pemohon datang ke ISC menyerahkan berkas persyaratan dan mengisi formulir permohonan atau mengunggah pada tiket pengajuan di helpcenter.ipb.ac.id 2. Petugas memeriksa kelengkapan persyaratan dan memberikan formulir pelayanan yang akan digunakan untuk pengambilan surat jika sudah selesai diproses 3. Petugas ISC menyerahkan berkas permohonan kepada petugas DAPPMB untuk diproses 4. Petugas DAPPMB memproses pengajuan tersebut dan menyerahkan kembali ke ISC 5. Pemohon mengambil surat keterangan tersebut di ISC dengan menunjukkan formulir pelayanan atau mengunduh di tiket helpcenter.ipb.ac.id
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan pembuatan surat keterangan ijazah/transkrip akhir sedang dalam proses dapat diselesaikan dalam waktu 5 hari kerja.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Surat keterangan ijazah/transkrip akhir dalam proses
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara daring melalui IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id
b. Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Buku Panduan Program Sarjana
2.	Sarana dan Prasarana	1. Sembilan komputer dan dua 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 Supervisor Layanan Terpadu 3. Tiga orang petugas DAPPMB 4. Satu orang Supervisor Pelayanan Administrasi dan Umum DAPPMB
6.	Jaminan Pelayanan	1. Tepat waktu 2. Akurat 3. Keramahan 4. Solutif
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan dokumen surat keterangan ijazah/transkrip akhir sedang dalam proses

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		2. Keterandalan sistem aplikasi simak.ipb.ac.id dan helpcenter.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 daring, serta <i>follow up</i> pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi daring 2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC

22. Standar Pelayanan Permohonan Surat Keterangan telah diterima di IPB (*Letter of Acceptance/LoA*) bagi Mahasiswa Multistrata

NO.	KOMPONEN	URAIAN
Surat Keterangan telah diterima di IPB (<i>Letter of Acceptance/LoA</i>) bagi Mahasiswa Multistrata		
a. Service Delivery		
1.	Persyaratan Pelayanan	Melampirkan dokumen pendukung pengajuan seperti: - Surat keterangan dari instansi yang memerlukan surat tersebut - Bukti cetak persyaratan beasiswa - Dokumen pendukung lainnya
2.	Prosedur	1. Pemohon datang ke ISC menyerahkan berkas persyaratan dan mengisi formulir permohonan atau mengunggah pada tiket pengajuan di helpcenter.ipb.ac.id 2. Petugas memeriksa kelengkapan persyaratan dan memberikan formulir pelayanan yang akan digunakan untuk pengambilan surat jika sudah selesai diproses 3. Petugas ISC menyerahkan berkas permohonan kepada petugas DAPPMB untuk diproses 4. Petugas DAPPMB memproses pengajuan tersebut dan menyerahkan kembali ke ISC 5. Pemohon mengambil surat keterangan tersebut di ISC dengan menunjukkan formulir pelayanan atau mengunduh di tiket helpcenter.ipb.ac.id
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan pembuatan surat keterangan keterangan telah diterima di IPB (<i>Letter of Acceptance/LoA</i>) bagi Mahasiswa Multistrata dapat diselesaikan dalam waktu 5 hari kerja
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Surat keterangan telah diterima di IPB (<i>Letter of Acceptance/LoA</i>) bagi Mahasiswa Multistrata
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara daring melalui IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id
b. Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Buku Panduan Program Sarjana
2.	Sarana dan Prasarana	1. Sembilan komputer dan dua 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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan Pimpinan
5.	Jumlah Pelaksana	1. Delapan orang petugas ISC 2. Satu orang Supervisor Layanan Terpadu 3. Tiga orang petugas DAPPMB 4. Satu orang Supervisor Pelayanan Administrasi dan Umum DAPPMB
6.	Jaminan Pelayanan	1. Tepat waktu 2. Akurat 3. Keramahan 4. Solutif
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan dokumen surat keterangan ijazah dalam proses 2. Keterandalan sistem aplikasi simak.ipb.ac.id dan helpcenter.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 daring, serta <i>follow up</i> pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi daring 2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC

23. Standar Pelayanan Pengambilan KTM Multistrata

NO.	KOMPONEN	URAIAN
Pengambilan KTM Multistrata		
a. Service Delivery		
1.	Persyaratan Pelayanan	Menunjukkan e-KTM dari aplikasi IPB Mobile
2.	Prosedur	1. Pemohon datang ke ISC dan menyerahkan berkas persyaratan 2. Petugas mengecek kelengkapan persyaratan dan melakukan verifikasi melalui laman verifikasi.admisi.ipb.ac.id 3. Petugas menyerahkan KTM asli kepada pemohon
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan pengambilan KTM multistrata dapat diselesaikan pada hari yang sama
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Pengambilan KTM Multistrata
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara daring melalui IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id
b. Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Buku Panduan Program Sarjana
2.	Sarana dan Prasarana	1. Sembilan komputer dan dua 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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
5.	Jumlah Pelaksana	1. Delapan orang petugas ISC 2. Satu orang Supervisor Layanan Terpadu 3. Dua orang petugas DAPPMB 4. Satu orang Asisten Direktur Penerimaan dan Registrasi Mahasiswa Baru DAPPMB 5. Satu orang Supervisor Pendaftaran dan Registrasi Mahasiswa Baru
6.	Jaminan Pelayanan	1. Tepat waktu 2. Akurat 3. Keramahan 4. Solutif
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan dokumen KTM 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 daring, serta <i>follow up</i> pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi daring 2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC

24. Standar Pelayanan Pengambilan Jas Almamater Multistrata

NO.	KOMPONEN	URAIAN
Pengambilan Jas Almamater Multistrata		
a. Service Delivery		
1.	Persyaratan Pelayanan	Menunjukkan e-KTM dari aplikasi IPB Mobile atau KTM asli
2.	Prosedur	1. Pemohon datang ke ISC dan menyerahkan berkas persyaratan 2. Petugas mengecek kelengkapan persyaratan dan melakukan verifikasi ukuran melalui laman verifikasi.admisi.ipb.ac.id 3. Petugas menyerahkan jas almamater sesuai ukuran kepada pemohon
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan pengambilan jas almamater multistrata dapat diselesaikan pada hari yang sama
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Pengambilan jas almamater multistrata
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara daring melalui IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id
b. Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Buku Panduan Program Sarjana
2.	Sarana dan Prasarana	1. Sembilan komputer dan dua 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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		2. Satu orang Supervisor Layanan Terpadu 3. Dua orang petugas DAPPMB 4. Satu orang Asisten Direktur Penerimaan dan Registrasi Mahasiswa Baru DAPPMB 5. Satu orang Supervisor Layanan Administrasi dan Umum DAPPMB 6. Satu orang Supervisor Pendaftaran dan Registrasi Mahasiswa Baru
6.	Jaminan Pelayanan	1. Tepat waktu 2. Akurat 3. Keramahan 4. Solutif
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan stok almamater 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 daring, serta <i>follow up</i> pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi daring 2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC

25. Standar Pelayanan Permintaan Penggantian Jas Almamater bagi Mahasiswa Program Sarjana dan Sarjana Terapan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
Pelayanan Pengganti Jas Almamater bagi Mahasiswa Program Sarjana dan Sarjana Terapan		
a. Service Delivery		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Berstatus mahasiswa aktif 2. Surat pengantar dari Departemen/Fakultas/Sekolah 3. Penggantian jas almamater dapat dilakukan atau dilayani jika stok masih tersedia di DAPPMB 4. Maksimal penggantian hanya dapat diajukan satu kali
2.	Prosedur	1. Pemohon datang ke ISC dengan membawa persyaratan lengkap 2. Petugas ISC mengecek kelengkapan persyaratan 3. Petugas ISC menyerahkan jas almamater sesuai ukuran kepada pemohon
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan penukaran jas almamater dapat diselesaikan pada hari yang sama
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Penggantian Jas Almamater bagi Mahasiswa Program Sarjana dan Sarjana Terapan
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara daring melalui IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id
b. Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Buku Panduan Program Sarjana
2.	Sarana dan Prasarana	1. Sembilan komputer dan dua 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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
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 Supervisor Layanan Terpadu 3. Dua orang petugas DAPPMB 4. Satu orang Supervisor Pelayanan Administrasi dan Umum DAPPMB
6.	Jaminan Pelayanan	1. Tepat waktu 2. Akurat 3. Keramahan 4. Solutif
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Jas alمامater pengganti 2. Petugas melaksanakan tugas dengan baik dan berdasarkan standar pelayanan yang berlaku
8.	Evaluasi Kinerja	1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara daring, serta <i>follow up</i> pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi daring 2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC

26. Standar Pelayanan Pengiriman Elektronik File (e-File) Legalisir Ijazah dan Transkrip Akhir melalui Email Institusi/ *Sealed Document*

NO.	KOMPONEN	URAIAN
Standar Pelayanan Pengiriman Legalisir Ijazah dan Transkrip Akhir melalui Email Institusi/ <i>Sealed Document</i>		
a. Service Delivery		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Pengiriman e-file ijazah dan transkrip akhir melalui email institusi a. Surat permohonan pribadi atau permohonan resmi dari instansi yang ditujukan kepada Direktur APPMB b. File Ijazah/transkrip akhir c. Alamat email tujuan dan email pemohon d. Pernyataan kesediaan verifikasi data 2. <i>Sealed Document</i>: a. Surat permohonan pribadi yang ditujukan kepada Direktur APPMB b. Ijazah/transkrip akhir yang telah dilegalisir c. Cetak alamat tujuan pengiriman dokumen
2.	Prosedur	1. Pengiriman e-File legalisir ijazah dan transkrip melalui email Institusi: a. Pemohon datang ke ISC dengan membawa persyaratan lengkap atau melakukan pengajuan melalui helpcenter.ipb.ac.id b. Petugas ISC memproses kelengkapan berkas persyaratan dan memberikan formulir pelayanan c. Petugas ISC menyerahkan berkas permohonan kepada petugas DAPPMB untuk diproses d. Petugas DAPPMB memproses pengajuan pengiriman e-file legalisir ijazah dan transkrip melalui email institusi (email akan di cc ke pemohon juga sebagai informasi) 2. <i>Sealed Document</i>: a. Pemohon datang ke ISC dengan membawa persyaratan lengkap b. Petugas ISC kelengkapan berkas persyaratan dan memberikan formulir pelayanan yang akan digunakan untuk pengambilan <i>sealed document</i>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		c. Petugas ISC menyerahkan berkas permohonan kepada petugas DAPPMB untuk diproses d. Petugas DAPPMB memproses pengajuan <i>sealed document</i> e. Petugas DAPPMB menyerahkan <i>sealed document</i> yang telah selesai diproses ke ISC f. Pemohon mengambil <i>sealed document</i> di ISC dengan menunjukkan formulir pelayanan
3.	Jangka waktu penyelesaian	1. Layanan pengajuan pengiriman e-file legalisir ijazah dan transkrip akhir melalui email institusi dapat diselesaikan dalam waktu maksimal 5 hari kerja 2. Layanan pengajuan <i>Sealed Document</i> dapat diselesaikan dalam waktu maksimal 5 hari kerja
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	<i>Sealed Document, carbon copy recipients e-mail</i>
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara daring melalui IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id
b. Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Buku Panduan Program Sarjana
2.	Sarana dan Prasarana	1. Sembilan komputer dan dua 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 Supervisor Layanan Terpadu 3. Dua orang petugas DAPPMB 4. Satu orang Supervisor Pelayanan Administrasi dan Umum DAPPMB
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 daring, serta <i>follow up</i> pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi daring. 2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC.

27. Standar Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan *Expected Graduation*

NO.	KOMPONEN	URAIAN
Pembuatan Surat Keterangan <i>Expected Graduation</i>		
a. Service Delivery		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. KTM atau e-KTM dan IPB Mobile bagi pemohon yang berstatus masih aktif

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		2. Ijazah dan Transkrip Akhir bagi pemohon yang berstatus lulus 3. Bukti pengajuan surat dari instansi terkait atau dokumen pendukung lainnya
2.	Prosedur	1. Pemohon datang ke ISC menyerahkan berkas persyaratan dan mengisi formulir permohonan atau mengunggah pada tiket pengajuan di helpcenter.ipb.ac.id 2. Petugas memeriksa kelengkapan persyaratan dan memberikan formulir pelayanan yang akan digunakan untuk pengambilan surat jika sudah selesai diproses 3. Petugas ISC menyerahkan berkas permohonan kepada petugas DAPPMB untuk diproses 4. Petugas DAPPMB memproses pengajuan tersebut dan menyerahkan kembali ke ISC 5. Pemohon mengambil surat keterangan <i>expected graduation</i> di ISC dengan menunjukkan formulir pelayanan atau mengunduh di tiket helpcenter.ipb.ac.id
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan pembuatan surat keterangan <i>expected graduation</i> dapat diselesaikan maksimal 5 hari kerja
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Pembuatan surat keterangan <i>expected graduation</i>
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara daring melalui IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id
b. Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Buku Panduan Program Sarjana
2.	Sarana dan Prasarana	1. Sembilan komputer dan dua 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 Supervisor Layanan Terpadu 3. Dua orang petugas DAPPMB 4. Satu orang Supervisor Pelayanan Administrasi dan Umum DAPPMB
6.	Jaminan Pelayanan	1. Tepat waktu 2. Akurat 3. Keramahan 4. Solutif
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan dokumen surat keterangan <i>expected graduation</i> 2. Keterandalan sistem aplikasi simak.ipb.ac.id dan helpcenter.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 daring, serta <i>follow up</i> pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi daring 2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC

28. Standar Pelayanan Pembatalan Kepesertaan BPJS Kolektif dan Pengembalian Biaya

NO.	KOMPONEN	URAIAN
Pembatalan Kepesertaan BPJS Kolektif dan Pengembalian Biaya		
a. Service Delivery		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Mahasiswa aktif 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. 3. Membawa berkas sebagai berikut: a. Fotokopi Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) b. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) c. Fotokopi Kartu Keluarga (KK) d. Fotokopi kartu BPJS atau asuransi kesehatan lain atau surat keterangan lulus atau surat pengunduran diri dari IPB e. Formulir pembatalan yang dapat diunduh pada tautan: https://bit.ly/batalbpjskis f. Formulir pengajuan pengembalian iuran BPJS dapat di unduh pada tautan: https://ipb.link/form-kembali-bpjs g. Fotokopi bukti pembayaran UKT sesuai semester yang akan diajukan pengembalian biaya BPJS (2 lembar) h. Mengisi formulir daring pembatalan: https://ipb.link/pembatalanbpjs i. Mengisi formulir daring pengembalian biaya: https://ipb.link/pengembalian-bpjskolektifipb
2.	Prosedur	1. Pemohon mengisi formulir daring https://ipb.link/pembatalanbpjs dan https://ipb.link/pengembalian-bpjskolektifipb 2. Setelah mengisi formulir daring tersebut, pemohon membawa berkas persyaratan ke ISC 3. Berkas permohonan diterima dan diperiksa oleh petugas ISC 4. Petugas ISC mengisi buku monitoring dan menyerahkan berkas permohonan ke Direktorat Kemahasiswaan (Ditmawa) 5. Ditmawa memproses pembatalan kepesertaan dan pengembalian biaya BPJS. 6. Kepesertaan BPJS pemohon resmi dibatalkan setelah proses selesai 7. Pemohon melihat perubahan status BPJS di Student Portal
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan pengurusan: 1. Pendaftaran, pembatalan dan pengembalian iuran BPJS Kolektif dilaksanakan pada periode tertentu (setiap akhir semester) berjalan 2. Pengembalian Iuran BPJS Kolektif IPB akan diproses selama 50 hari kerja hingga dana diterima oleh pemohon
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya

NO.	KOMPONEN	URAIAN
5.	Produk pelayanan	Pembatalan Kepesertaan BPJS Kolektif dan Pengembalian Biaya
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara daring melalui IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id
b. Manufacturing		
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. Sembilan komputer dan dua 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 Supervisor Layanan Terpadu 3. Satu orang Asisten Direktur Kesejahteraan Mahasiswa 4. Dua orang petugas Ditmawa
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 studentportal.ipb.ac.id dan helpcenter.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 daring, serta <i>follow up</i> pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi daring. 2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC

29. Standar Pelayanan Pendaftaran Kepesertaan BPJS Kolektif

NO.	KOMPONEN	URAIAN
Pendaftaran Kepesertaan BPJS Kolektif		
a. Service Delivery		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Fotokopi Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) 2. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) 3. Fotokopi Kartu Keluarga (KK)

		4. Mengisi formulir daring di https://ipb.link/pendaftaranbpjs Catatan: 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 daring https://ipb.link/pendaftaranbpjs dan membawa berkas kelengkapan ke ISC. 2. Petugas ISC menerima permohonan dan mengecek kelengkapan persyaratan 3. Pemohon menerima formulir bukti pelayanan dari petugas ISC 4. Petugas ISC mengisi buku monitoring dan berkas diserahkan kepada Ditmawa 5. Ditmawa memproses pendaftaran kepesertaan BPJS dan menginformasikan nomor kepesertaan 6. Pemohon dapat mengakses aplikasi JKN Mobile untuk mendapatkan kartu kepesertaan BPJS 7. Jika pemohon tidak bisa mengakses aplikasi JKN Mobile, silahkan melapor melalui helpcenter.ipb.ac.id
3.	Jangka waktu penyelesaian	Pendaftaran, Pembatalan dan Pengembalian Iuran BPJS Kolektif dilaksanakan pada periode tertentu (setiap akhir semester) berjalan
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 daring melalui IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id
b. Manufacturing		
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. Sembilan Komputer dan Dua 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 11. Dispenser
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 Supervisor Layanan Terpadu 3. Satu orang Asisten Direktur Kesejahteraan Mahasiswa 4. Satu orang petugas Ditmawa
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 (simak.ipb.ac.id, studentportal.ipb.ac.id dan helpcenter.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 daring, serta <i>follow up</i> pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi daring. 2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC
----	------------------	--

30. Standar Pelayanan Permohonan Surat Izin Akademik Kegiatan Lomba

NO.	KOMPONEN	URAIAN
Pelayanan Permohonan Surat Izin Akademik Kegiatan Lomba		
a. Service Delivery		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Mahasiswa aktif 2. Tidak sedang menerima sanksi akademik dari komisi disiplin institusi/fakultas/sekolah/Departemen/Pendidikan Kompetensi Umum (PKU) 3. Menyiapkan dokumen persyaratan yang terdiri dari: a. Mengisi formulir daring pengajuan surat izin lomba yang dapat diakses pada https://ipb.link/form-administrasi-lomba b. LoA/Surat undangan kejuaraan c. Poster Kegiatan d. Dokumentasi Kegiatan (jika lomba sudah terlaksana) e. Sertifikat Juara (jika lomba sudah terlaksana)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		8. Mesin antrian 9. CCTV 10. Ruang Ber-AC
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Kualifikasi Pendidikan Sarjana (S1) dan Vokasi (D4/D3) 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 Supervisor Layanan Terpadu 3. Dua orang petugas Ditmawa 4. Satu orang Supervisor Pelayanan Administrasi dan Umum Ditmawa 5. Satu orang Asisten Direktur 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 helpcenter.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 daring, serta <i>follow up</i> pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi daring 2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC

31. Standar Pelayanan Persetujuan Legalisasi Proposal/Sponsorship Kegiatan Lomba

NO.	KOMPONEN	URAIAN
Persetujuan Legalisasi Proposal/Sponsorship Kegiatan Lomba		
a. Service Delivery		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat pengantar yang ditandatangani oleh: a. ketua delegasi/pengusul b. wakil dekan bidang Akademik, Kemahasiswaan, dan Alumni (Apabila penandatanganan proposal oleh Direktur Kemahasiswaan) c. dekan fakultas/sekolah (jika penandatanganan proposal oleh Wakil Rektor Bidang Pendidikan dan Kemahasiswaan) 2. Mengisi formulir daring pengajuan administrasi lomba yang dapat diakses pada https://ipb.link/form-administrasi-lomba 3. Daftar sponsor yang akan dituju 4. Pada proposal sponsorship mencantumkan No. Rek BNI 138580960 a.n Rektor IPB CQ Kegiatan Kemahasiswaan PTN dan NPWP 02.269.140.6-434.000 5. Pada lembar pengesahan proposal terdapat kolom tanda tangan untuk: a. ketua delegasi/pengusul b. dosen pembimbing/dosen penggerak c. wakil dekan bidang Akademik, Kemahasiswaan, dan Alumni Fakultas/Sekolah d. direktur kemahasiswaan (dikosongkan) dan/atau Wakil Rektor Bidang Pendidikan dan Kemahasiswaan (dikosongkan)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
2.	Prosedur	1. Pemohon membuat tiket pengajuan ke helpcenter.ipb.ac.id 2. Petugas ISC menerima tiket pengajuan dan menyampaikan persyaratan 3. Petugas ISC meneruskan tiket pengajuan kepada Ditmawa subdirektorat PRPM (Reputasi-Prestasi-SKPI) 4. Petugas Ditmawa memproses tiket pengajuan 5. Petugas Ditmawa meminta paraf dan tanda tangan dari pejabat terkait 6. Dokumen yang sudah selesai disahkan dikirimkan kembali ke tiket pengajuan atau langsung kepada pemohon 7. Pemohon mengunduh dokumen yang sudah selesai disahkan di helpcenter.ipb.ac.id
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan dapat diselesaikan pada waktu 5 hari kerja
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Persetujuan Legalisasi Proposal/Sponsorship Kegiatan Lomba
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara daring melalui: IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id
b. Manufacturing		
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	1. Sembilan Komputer dan Dua 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 11. Dispenser
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 Supervisor Layanan Terpadu 3. Dua orang petugas Ditmawa 4. Satu Orang Supervisor Pelayanan Administrasi dan Umum Ditmawa 5. Satu orang Asisten Direktur Pembinaan Karakter, Organisasi Kemahasiswaan, Olahraga dan Kesenian Mahasiswa 6. Satu orang Asisten Direktur Pengembangan Reputasi dan Prestasi Mahasiswa
6.	Jaminan Pelayanan	1. Tepat waktu 2. Akurat 3. Keramahan 4. Solutif

NO.	KOMPONEN	URAIAN
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Keamanan dokumen proposal - Keterandalan sistem aplikasi simawa.ipb.ac.id dan helpcenter.ipb.ac.id - Petugas melaksanakan tugas dengan baik dan berdasarkan standar pelayanan yang berlaku
8.	Evaluasi Kinerja	- Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara daring, serta <i>follow up</i> pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi daring. - Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC

32. Standar Pelayanan Permohonan Surat Pengantar Delegasi/Lembar Pengesahan Karya Lomba

NO.	KOMPONEN	URAIAN
Permohonan Surat Pengantar Delegasi/Lembar Pengesahan Karya Lomba		
a. Service Delivery		
1.	Persyaratan Pelayanan	- Mahasiswa aktif pada program Sarjana (S1) dan Vokasi (D4/D3) - Tidak sedang menerima sanksi akademik dari komisi disiplin institusi/fakultas/sekolah/Departemen/Pendidikan Kompetensi Umum (PKU) - Surat pengantar yang ditandatangani oleh: - ketua delegasi/pengusul - wakil dekan bidang Akademik, Kemahasiswaan, dan Alumni (Apabila penandatanganan proposal oleh Direktur Kemahasiswaan) - dekan fakultas/sekolah (jika penandatanganan proposal oleh Wakil Rektor Bidang Pendidikan dan Kemahasiswaan) - Mengunggah berkas pendukung yang terdiri dari: - Mengisi formulir pengajuan surat pengantar mengikuti lomba yang dapat diakses pada ipb.link/form-administrasi-lomba - Proposal Karya Lomba - Surat Pengantar dari Departemen/Fakultas/Sekolah
2.	Prosedur	- Pemohon membuat tiket pengajuan melalui helpcenter.ipb.ac.id - Petugas ISC menerima tiket pengajuan dan menyampaikan persyaratan - Petugas ISC meneruskan tiket pengajuan kepada Ditmawa subbagian PRPM (Reputasi-Prestasi-SKPI) - Petugas Ditmawa memproses tiket pengajuan - Asisten Direktur Pengembangan Reputasi dan Prestasi Mahasiswa melakukan validasi tahap I dan memberikan paraf - Direktur Kemahasiswaan melakukan validasi tahap II dan memberikan paraf - Wakil Rektor Bidang Pendidikan dan Kemahasiswaan menandatangani Surat Pengantar Delegasi atau lembar pengesahan - Dokumen yang sudah selesai disahkan dikirimkan kembali ke tiket pengajuan atau langsung kepada pemohon - Pemohon mengunduh dokumen yang sudah selesai disahkan di helpcenter.ipb.ac.id

NO.	KOMPONEN	URAIAN
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan permohonan surat pengantar delegasi/pengesahan karya lomba dapat diselesaikan dalam waktu 5 hari kerja sejak tiket disetujui oleh Ditmawa
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Surat pengantar delegasi/pengesahan karya lomba
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara daring melalui: IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id
b. Manufacturing		
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. Sembilan komputer dan dua 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) dan Vokasi (D4/D3) 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 Supervisor Layanan Terpadu 3. Dua orang petugas Ditmawa 4. Satu orang Supervisor Pelayanan Administrasi dan Umum Ditmawa 5. Satu orang Asisten Direktur 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 helpcenter.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 daring, serta <i>follow up</i> pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi daring. 2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
Program Penyangga Kesehatan Mahasiswa (PPKM) Bagi Mahasiswa Kasus Sakit, Rawat Inap dan Meninggal Dunia		
a. Service Delivery		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Persyaratan Pengajuan Program Penyangga Kesehatan Mahasiswa Rawat Inap (Sakit) adalah: - Fotokopi Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) - Surat keterangan dokter yang merawat - Kuitansi asli rincian biaya perawatan - Kuitansi asli rincian biaya pengobatan - Fotokopi bukti lunas pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) - Formulir PPKM yang dapat di download di https://ipb.link/ppkmipbsakit22 - Fotokopi halaman depan buku rekening - Mengisi formulir daring di https://ipb.link/pengajuanppkmipb - Print out dari screenshot pengisian formulir daring sebelum submit - Berkas persyaratan dibuat dua (2) rangkap (asli dan fotokopi) 2. Persyaratan Pengajuan Program Penyangga Kesehatan Mahasiswa Rawat Inap (Kecelakaan) adalah: - Fotokopi Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) - Surat keterangan dokter yang merawat - Kuitansi asli rincian biaya perawatan - Kuitansi asli rincian biaya pengobatan - Fotokopi bukti lunas pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) - Formulir PPKM yang dapat di download di https://ipb.link/ppkmipbsakit22 - Narasi kronologis kejadian yang ditandatangani ketua Departemen - Fotokopi halaman depan buku rekening - Mengisi formulir daring pada link https://ipb.link/pengajuanppkmipb - Print out dari screenshot pengisian formulir daring sebelum submit - Berkas persyaratan dibuat dua (2) rangkap (asli dan fotokopi) 3. Persyaratan Pengajuan Program Penyangga Kesehatan Mahasiswa Meninggal dunia adalah: - Formulir PPKM - Surat Keterangan Kematian dari pejabat berwenang atau rumah sakit - Fotokopi Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) mahasiswa bersangkutan - Fotokopi Kartu Keluarga - Fotokopi KTP ahli waris - Fotokopi halaman depan buku rekening ahli waris - Mengisi formulir daring di https://ipb.link/pengajuanppkmipb
2.	Prosedur	1. Pemohon mengisi formulir daring, setelah itu menyerahkan kelengkapan persyaratan pengajuan Program Penyangga Kesehatan Mahasiswa (PPKM) ke ISC dan juga harus mengirimkan soft file berkas tersebut ke alamat email : nuraenireni@apps.ipb.ac.id cc : subditkesmawa@gmail.com

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		- Petugas ISC menerima berkas persyaratan pengajuan PPKM, memastikan peserta sudah mengisi formulir daring dan mengirimkan berkas via email dengan menunjukkan bukti pengiriman lalu menyerahkan berkas ke petugas Ditmawa - Petugas Ditmawa memproses pengajuan dana program dan meminta persetujuan dari Asisten Direktur Kesejahteraan Mahasiswa dan Direktur Kemahasiswaan - Petugas melakukan pengajuan ke petugas keuangan Ditmawa - Dana penggantian ditransfer ke rekening pemohon sesuai batas waktu pencairan dana PPKM
3.	Jangka waktu penyelesaian	Batas waktu pencairan PPKM paling cepat 30 hari kerja setelah semua berkas lengkap, dengan ketentuan dana yang di <i>cover</i> 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 daring melalui: IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id
b. Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	- Undang –Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik - Surat Keputusan Rektor Institut Pertanian Bogor No. 043/K.13/KM/2016 tentang Program Penyangga Kesehatan Mahasiswa (PPKM) - Peraturan Rektor Institut Pertanian Bogor No 19/IT3/KM/2018 tentang Pengelolaan Kegiatan dan Pelayanan Kemahasiswaan
2.	Sarana dan Prasarana	- Sembilan Komputer dan Dua printer - ATK - Jaringan Internet dan Server Sistem aplikasi - Telepon - Handphone - Ruang tunggu nyaman - Mesin antrian - CCTV - Ruang Ber-AC
3.	Kompetensi Pelaksana	- Kualifikasi Pendidikan Sarjana (S1) - Kompetensi dalam menggunakan peralatan komputer, menganalisis masalah dan pelayanan prima
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan Pimpinan
5.	Jumlah Pelaksana	- Delapan orang petugas ISC - Satu orang Supervisor Layanan Terpadu - Dua orang petugas Ditmawa - Satu orang Supervisor Pelayanan Administrasi dan Umum Ditmawa - Satu orang Asisten Direktur Kesejahteraan Mahasiswa - Satu orang Direktur Kemahasiswaan
6.	Jaminan Pelayanan	- Tepat waktu - Akurat - Keramahan - Solutif
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Keamanan data pengajuan PPKM - Keterandalan sistem aplikasi(simak.ipb.ac.id) - Petugas melaksanakan tugas dengan baik dan berdasarkan standar pelayanan yang berlaku

NO.	KOMPONEN	URAIAN
8.	Evaluasi Kinerja	1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara daring, serta <i>follow up</i> pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi daring. 2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC

34. Standar Pelayanan Surat Izin Akademik (Kegiatan Beasiswa)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
Surat Izin Akademik (Kegiatan Beasiswa)		
a. Service Delivery		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Mahasiswa aktif 2. Fotokopi bukti pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) terakhir 3. Tidak sedang menerima sanksi akademik dari komisi disiplin institusi/Fakultas/Departemen/Pendidikan Kompetensi Umum (PKU) /Sekolah Bisnis/Sekolah Vokasi 4. File Kartu Tanda Mahasiswa (KTM). 5. File yang berisi data mahasiswa seperti, nama, NIM, fakultas, dan kontak yang dapat dihubungi 6. Surat undangan dari donatur beasiswa mahasiswa yang bersangkutan
2.	Prosedur	1. Pemohon membuat tiket pengajuan dan melampirkan berkas persyaratan ke helpcenter.ipb.ac.id 2. Petugas ISC menerima tiket pengajuan yang berisi file permohonan dan mengecek kelengkapan persyaratan 3. Petugas ISC meneruskan tiket pengajuan kepada Subdirektorat Kesejahteraan Mahasiswa Ditmawa 4. Petugas Ditmawa melakukan pengecekan berkas persyaratan 5. Petugas Ditmawa memproses pembuatan surat izin akademik 6. Surat yang sudah ditandatangani oleh pimpinan akan diberikan kepada pemohon via helpcenter.ipb.ac.id 7. Pemohon mengunduh surat yang sudah selesai di helpcenter.ipb.ac.id
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan permohonan surat izin akademik dapat diselesaikan dalam 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 daring melalui IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id
b. Manufacturing		
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	1. Sembilan Komputer dan Dua printer 2. ATK 3. Jaringan Internet dan Server\Sistem aplikasi 4. Telepon 5. Handphone 6. Ruang tunggu nyaman 7. Mesin antrian 8. CCTV 9. Ruang Ber-AC 10. Dispenser

NO.	KOMPONEN	URAIAN
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 Supervisor Layanan Terpadu 3. Dua orang petugas Ditmawa 4. Satu orang Supervisor Pelayanan Administrasi dan Umum Ditmawa 5. Satu orang Asisten Direktur Kesejahteraan Mahasiswa
6.	Jaminan Pelayanan	1. Tepat waktu 2. Akurat 3. Keramahan 4. Solutif
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan data surat izin akademik (kegiatan beasiswa) 2. Keterandalan sistem aplikasi simak.ipb.ac.id dan helpcenter.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 daring, serta <i>follow up</i> pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi daring. 2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
Surat Keterangan Sedang Menerima Beasiswa/Sedang Tidak Menerima Beasiswa		
a. Service Delivery		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Mahasiswa aktif 2. Tidak sedang menerima sanksi akademik dari komisi disiplin institusi/fakultas/Departemen/ Pendidikan Kompetensi Umum (PKU) /Sekolah Bisnis/Sekolah Vokasi 3. Fotokopi Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) 4. Petugas mengisi data mahasiswa pada sistem: nama, NIM, fakultas 5. Pemohon mengisi formulir pelayanan 6. Pemohon diminta untuk menuliskan nama beasiswa yang ingin diajukan (jika pemohon ingin membuat surat keterangan sedang tidak menerima beasiswa)
2.	Prosedur	1. Pemohon membuat tiket pengajuan dan melampirkan berkas persyaratan ke helpcenter.ipb.ac.id 2. Petugas ISC menerima tiket pengajuan yang berisi file permohonan dan mengecek kelengkapan persyaratan 3. Petugas ISC meneruskan tiket pengajuan kepada Subdirektorat Kesejahteraan Mahasiswa Ditmawa 4. Petugas Ditmawa melakukan pengecekan kelengkapan persyaratan 5. Petugas Ditmawa memproses pembuatan surat sedang menerima beasiswa/sedang tidak menerima beasiswa 6. Surat yang sudah ditandatangani oleh pimpinan akan diberikan kepada pemohon via helpcenter.ipb.ac.id

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		7. Pemohon mengunduh surat yang sudah selesai disahkan di helpcenter.ipb.ac.id
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan Surat Keterangan Sedang Menerima Beasiswa/Sedang Tidak Menerima Beasiswa dapat diselesaikan dalam waktu 3 hari kerja
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Surat Keterangan Sedang Menerima Beasiswa /Sedang Tidak Menerima Beasiswa
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara daring melalui: IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id
b. Manufacturing		
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	1. Sembilan Komputer dan Dua printer 2. ATK 3. Jaringan Internet dan Server Sistem aplikasi 4. Telepon 5. Handphone 6. Ruang tunggu nyaman 7. Mesin antrian 8. CCTV 9. Ruang Ber-AC
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Kualifikasi Pendidikan Sarjana (S1) 2. Kompetensi dalam menggunakan peralatan komputer, menganalisis masalah dan pelayanan prima
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan Pimpinan
5.	Jumlah Pelaksana	1. Delapan orang petugas ISC 2. Satu orang Supervisor Layanan Terpadu 3. Dua orang petugas Ditmawa 4. Satu orang Supervisor Pelayanan Administrasi dan Umum Ditmawa 5. Satu orang Asisten Direktur Kesejahteraan Mahasiswa
6.	Jaminan Pelayanan	1. Tepat waktu 2. Akurat 3. Keramahan 4. Solutif
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan data surat keterangan sedang menerima beasiswa /sedang tidak menerima beasiswa 2. Keterandalan sistem aplikasi simak.ipb.ac.id 3. Petugas melaksanakan tugas dengan baik dan berdasarkan standar pelayanan yang berlaku
8.	Evaluasi Kinerja	1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara daring, serta <i>follow up</i> pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi daring 2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC

36. Standar Pelayanan Data Aktivitas Kemahasiswaan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
Pelayanan Data Aktivitas Kemahasiswaan		
a. Service Delivery		
1.	Persyaratan Pelayanan	- Merupakan mahasiswa aktif - Memiliki kendala dan permasalahan pada aktivitas - Melampirkan bukti pendukung berupa tangkapan layar dan nama aktivitas yang jelas (lebih dari 2 bukti)
2.	Prosedur	- Pemohon membuat tiket pengajuan melalui helpcenter.ipb.ac.id dan melampirkan berkas persyaratan - Petugas ISC menerima tiket pengajuan dan mengecek kelengkapan persyaratan - Petugas ISC memproses pengajuan jika: - Aktivitas kompetisi diteruskan ke Subdirektorat PRPM, Ditmawa - Aktivitas non-kompetisi (magang) diteruskan ke Subdirektorat Pengembangan Karir dan Kewirausahaan, Direktorat Pengembangan Karir, Kewirausahaan dan Hubungan Alumni (DPKKHA) - Aktivitas non-kompetisi (7 habits, OMB, Talent mapping, dan aktivitas non kompetisi lainnya) diteruskan ke Subdirektorat Pembinaan Karakter, Ormawa, Olahraga dan Kesenian Mahasiswa - Petugas Ditmawa dan DPKKHA memproses tiket pengajuan dan mengkonfirmasi jika sudah selesai melalui helpcenter.ipb.ac.id
3.	Jangka waktu penyelesaian	Proses penyelesaian permasalahan 5-7 hari kerja terhitung saat tiket di proses oleh petugas Ditmawa dan DPKKHA
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Penyelesaian permasalahan pada data aktivitas kemahasiswaan
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara daring melalui IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id
b. Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	- Undang –Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik - Peraturan Rektor Institut Pertanian Bogor No 19/IT3/KM/2018 tentang Pengelolaan Kegiatan dan Pelayanan Kemahasiswaan
2.	Sarana dan Prasarana	- Sembilan komputer dan dua printer - ATK - Jaringan internet dan server\sisitem aplikasi - Telepon - Handphone - Ruang tunggu nyaman - Mesin antrian - CCTV - Ruang Ber-AC
3.	Kompetensi Pelaksana	- Kualifikasi pendidikan sarjana (S1) - Kompetensi dalam menggunakan peralatan komputer, menganalisis masalah dan pelayanan prima - Kompetensi dalam komunikasi yang baik dan efektif
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan Pimpinan
5.	Jumlah Pelaksana	- Delapan orang petugas ISC - Satu orang Supervisor Layanan Terpadu - Satu orang petugas Ditmawa

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		4. Satu orang Supervisor Pelayanan Administrasi dan Umum Ditmawa 5. Satu orang Asisten Direktur 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 data SKPI dan aktivitas kemahasiswaan 2. Keterandalan sistem aplikasi studentportal.ipb.ac.id dan simawa.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 daring, serta <i>follow up</i> pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi daring. 2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC

37. Standar Pelayanan Surat Keterangan Pendamping Ijazah (SKPI)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
Pelayanan Surat Keterangan Pendamping Ijazah (SKPI)		
a. Service Delivery		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Merupakan mahasiswa aktif yang telah terdaftar menjadi wisudawan 2. Memiliki kendala dan permasalahan SKPI 3. Melampirkan bukti pendukung berupa tangkapan layar dan nama aktivitas yang jelas (lebih dari 2 bukti)
2.	Prosedur	1. Pemohon membuat tiket pengajuan melalui helpcenter.ipb.ac.id dan melampirkan berkas persyaratan 2. Petugas ISC menerima tiket pengajuan dan mengecek kelengkapan persyaratan 3. Petugas ISC meneruskan tiket pengajuan kepada Subdirektorat PRPM, Ditmawa 4. Petugas Ditmawa memproses tiket pengajuan 5. Petugas menginformasikan jika tiket sudah selesai diproses
3.	Jangka waktu penyelesaian	Proses penyelesaian permasalahan 5-7 hari kerja terhitung saat tiket di proses oleh Ditmawa
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Penyelesaian permasalahan pada Surat Keterangan Pendamping Ijazah (SKPI)
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara daring melalui: IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id
b. Manufacturing		
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	1. Sembilan komputer dan dua printer 2. ATK 3. Jaringan internet dan server sistem aplikasi 4. Telepon 5. Handphone 6. Ruang tunggu nyaman 7. Mesin antrian

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		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 3. Kompetensi dalam komunikasi yang baik dan efektif
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan Pimpinan
5.	Jumlah Pelaksana	1. Delapan orang petugas ISC 2. Satu orang Supervisor Layanan Terpadu 3. Satu orang petugas Ditmawa 4. Satu orang Supervisor Pelayanan Administrasi dan Umum Ditmawa 5. Satu orang Asisten Direktur 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 data SKPI dan aktivitas kemahasiswaan 2. Keterandalan sistem aplikasi studentportal.ipb.ac.id dan simawa.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 daring, serta follow up pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi daring 2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC

38. Standar Pelayanan Foto Profil di Student Portal

NO.	KOMPONEN	URAIAN
Pengajuan Perubahan Foto Profil di Student Portal		
a. Service Delivery		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Mahasiswa aktif 2. Mengunggah file foto dengan ketentuan sebagai berikut: a. Pasfoto harus berwarna dengan latar belakang warna putih/merah b. Foto dengan resolusi minimal 400pixel x 600pixel (250 dpi) dalam format .jpg c. Kualitas gambar harus cukup tajam dan fokus d. Posisi badan dan kepala tegak sejajar menghadap kamera e. Proporsi wajah antara 70%-80% dari foto f. Tidak ada bagian kepala yang terpotong dan wajah tidak boleh tertutupi ornamen g. Kepala terletak di tengah secara horizontal (jarak kepala ke batas kiri kurang lebih sama dengan jarak kepala batas kanan) h. Pakaian rapi dan sopan i. Pakaian tanpa atribut instansi pendidikan sebelumnya

NO.	KOMPONEN	URAIAN
2.	Prosedur	1. Pemohon masuk ke laman studentportal.ipb.ac.id, lalu klik simbol segitiga terbalik disamping foto profil pada pojok kanan atas beranda 2. Pemohon memilih menu biodata lalu menu data diri dan klik menu Ajukan Perubahan Foto 3. Pemohon mengunggah file foto lalu klik simpan 4. Petugas ISC memproses permohonan, jika file foto yang diunggah sudah sesuai ketentuan maka permohonan akan disetujui tetapi jika belum sesuai ketentuan permohonan akan ditolak dan petugas menuliskan alasan penolakan agar pemohon dapat mengunggah ulang dengan file yang sesuai 5. Pemohon akan mendapatkan pemberitahuan di student portal jika pengajuan perubahan foto sudah disetujui
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan perubahan foto di student portal dapat diselesaikan dalam waktu 1 hari kerja Catatan: Bagi pemohon yang tidak memenuhi persyaratan maka waktu penyelesaian dapat disesuaikan dengan kondisi yang berlaku
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Perubahan Foto Profil di Student Portal
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara daring melalui: IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id
b. Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2.	Sarana dan Prasarana	1. Sembilan komputer dan dua 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 memberikan pelayanan prima
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan pimpinan
5.	Jumlah Pelaksana	1. Delapan orang petugas ISC 2. Dua orang petugas DAPPMB 3. Satu orang Asisten Direktur Evaluasi Pendidikan dan Pelaksana Sidang Terbuka Institut DAPPMB 4. Satu orang Supervisor Layanan Terpadu
6.	Jaminan Pelayanan	1. Tepat waktu 2. Akurat 3. Keramahan 4. Solutif
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan data foto profil di student portal 2. Keterandalan sistem aplikasi simak.ipb.ac.id dan student portal 3. Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku
8.	Evaluasi Kinerja	1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara daring, serta <i>follow up</i> pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi daring 2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC

39. Standar Pelayanan Konektivitas Internet IPB

NO.	KOMPONEN	URAIAN
Pelayanan Konektivitas Internet IPB		
a. Service Delivery		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Mahasiswa Aktif 2. Membawa laptop/tablet/telepon genggam yang akan dibantu untuk tersambung dengan Konektivitas Internet IPB
2.	Prosedur	1. Pemohon datang ke ISC dengan membawa laptop/tablet/telepon genggam yang akan dibantu untuk tersambung dengan Konektivitas Internet IPB 2. Petugas membantu Konektivitas Internet IPB sesuai panduan di laman ict.ipb.ac.id 3. Proses penyambungan selesai
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan penyambungan perangkat laptop/telepon genggam dapat diselesaikan pada hari yang sama
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Konektivitas Internet IPB
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara daring melalui: IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id
b. Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2.	Sarana dan Prasarana	1. Sembilan komputer dan dua 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 memberikan pelayanan prima
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan pimpinan
5.	Jumlah Pelaksana	1. Delapan orang petugas ISC 2. Satu orang petugas Lembaga Manajemen Informasi dan Transformasi Digital (LMITD) 3. Satu orang supervisor pelayanan administrasi dan umum LMITD 4. Satu orang Supervisor Layanan Terpadu
6.	Jaminan Pelayanan	1. Tepat waktu 2. Akurat 3. Keramahan 4. Solutif
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan data foto profil di student portal 2. Keterandalan sistem aplikasi(simak.ipb.ac.id) dan student portal 3. Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku
8.	Evaluasi Kinerja	1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara daring, serta <i>follow up</i> pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi daring 2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC

40. Standar Pelayanan Permohonan Informasi Publik

NO.	KOMPONEN	URAIAN
Pelayanan Permohonan Informasi Publik		
a. Service Delivery		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Kartu Identitas diri (KTP/SIM/Paspor) untuk perorangan 2. Akta Pendirian untuk pemohon Badan Hukum 3. Identitas lain yang diakui negara (Akte Kelahiran/Buku Nikah)
2.	Prosedur	1. Datang langsung ke counter ISC IPB dan mengisi formulir permohonan informasi, aplikasi berbasis web helpcenter.ipb.ac.id atau melalui kanal komunikasi yang dikelola IPB 2. Petugas mencatat identitas Pemohon Informasi Publik meliputi nama, alamat, subjek dan format informasi serta cara penyampaian informasi yang diminta oleh pemohon 3. Petugas melakukan registrasi berkas permohonan publik dan melakukan pengecekan Daftar Informasi Publik (DIP), jika tersedia maka informasi langsung diberikan kepada pemohon 4. Jika permohonan informasi memerlukan waktu untuk menyiapkannya, maka petugas akan melakukan penyusunan jawaban sesuai arahan pimpinan unit kerja untuk mengumpulkan bahan informasi selambat-lambatnya dalam waktu 10 (sepuluh) hari kerja sejak permohonan diterima 5. Jika informasi yang diminta merupakan informasi yang tidak dimiliki IPB atau merupakan informasi yang dikecualikan, maka petugas akan menyiapkan surat pemberitahuan yang mencantumkan alasan permohonan informasi tidak dapat dipenuhi atau ditolak. 6. Selanjutnya petugas akan menyimpan/mendokumentasikan permohonan informasi yang telah diberikan kepada pemohon.
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan Permohonan Informasi Publik dengan risiko rendah dapat diselesaikan saat itu juga, sedangkan informasi dengan risiko tinggi dapat diselesaikan dalam waktu 1-3 hari kerja.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya layanan, namun untuk penggandaan dan pengiriman salinan informasi berupa hardfile dibebankan kepada Pemohon sesuai dengan standard biaya yang berlaku secara umum
5.	Produk pelayanan	Data/informasi publik
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara daring melalui laman helpcenter.ipb.ac.id atau kanal komunikasi IPB lainnya (WhatsApp, Email, Telegram, Media Sosial)
b. Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang ITE, Undang-Undang Pers
2.	Sarana dan Prasarana	1. Sembilan komputer dan dua printer 2. ATK 3. Jaringan internet dan server 4. Sistem aplikasi/aplikasi berbasis website 5. Telepon 6. Handphone 7. Ruang tunggu nyaman 8. Mesin antrian 9. CCTV 10. Ruang ber-AC
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Kualifikasi petugas layanan informasi pendidikan sarjana 2. Kompetensi dalam menggunakan peralatan komputer, menganalisis masalah dan memberikan pelayanan prima
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan pimpinan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
5.	Jumlah Pelaksana	1. Delapan orang petugas ISC 2. Satu orang Supervisor Layanan Terpadu 3. Satu orang Asisten Direktur Pemasaran
6.	Jaminan Pelayanan	1. Tepat waktu 2. Akurat 3. Ramah 4. Solutif
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan dokumen prasyarat dihancurkan dalam 6 bulan 2. Keterandalan sistem aplikasi (helpcenter.ipb.ac.id) di bawah pengawasan unit ICT 3. Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku
8.	Evaluasi Kinerja	1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara daring, serta <i>follow up</i> pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi daring 2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas pemberi informasi di ISC melalui Survei Kepuasan Masyarakat

41. Standar Pelayanan Pemeriksaan Akurasi Informasi Publik

NO.	KOMPONEN	URAIAN
Pelayanan Pemeriksaan Akurasi Informasi Publik		
a. Service Delivery		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Kartu Identitas diri (KTP/SIM/Paspor) untuk perorangan 2. Akta Pendirian untuk pemohon Badan Hukum 3. Surat Permohonan/Surat Keterangan/Dokumen pendukung lainnya
2.	Prosedur	1. Petugas Pelayanan Informasi Publik melakukan koordinasi dan konsolidasi dengan unit terkait berdasarkan tupoksi dalam rangka pemeriksaan akurasi informasi publik 2. Petugas Pelayanan Informasi Publik melakukan pengambilan data atau penerimaan informasi dari unit kerja dan organisasi kemahasiswaan 3. Petugas Pelayanan Informasi Publik melakukan pengolahan data dan informasi 4. Data dan informasi yang telah diolah disahkan oleh PPID Pelaksana Institut 5. Produk informasi publik disampaikan kepada pemohon dan disebarakan melalui berbagai media internal dan eksternal
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan Pemeriksaan Akurasi Informasi Publik dapat diselesaikan dalam waktu 10 hari kerja
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Data/informasi publik
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara daring melalui laman helpcenter.ipb.ac.id atau kanal komunikasi IPB lainnya (WhatsApp, Email, Telegram, Media Sosial)
b. Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

NO.	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sarana dan Prasarana	1. Sembilan komputer dan dua printer 2. ATK 3. Jaringan internet dan server 4. Sistem aplikasi/aplikasi berbasis website 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 memberikan pelayanan prima
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan pimpinan
5.	Jumlah Pelaksana	1. Delapan orang petugas ISC 2. Satu orang Supervisor Layanan Terpadu 3. Satu orang Asisten Direktur
6.	Jaminan Pelayanan	1. Tepat waktu 2. Akurat 3. Ramah 4. Solutif
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan dokumen prasyarat dihancurkan dalam 6 bulan 2. Keterandalan sistem aplikasi(helpcenter.ipb.ac.id) dibawah pengawasan unit ICT 3. Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku
8.	Evaluasi Kinerja	1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara daring, serta <i>follow up</i> pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi daring 2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas pemberi informasi di ISC melalui Survei Kepuasan Masyarakat

42. Standar Pelayanan Keberatan Atas Informasi Publik

NO.	KOMPONEN	URAIAN
Pelayanan Keberatan Atas Informasi Publik		
a. Service Delivery		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Kartu Identitas diri (KTP/SIM/Paspor) untuk perorangan 2. Akta Pendirian untuk pemohon Badan Hukum 3. Bukti konkret keberatan informasi
2.	Prosedur	1. Datang langsung ke counter ISC IPB dan mengisi formulir keberatan informasi, aplikasi berbasis web helpcenter.ipb.ac.id atau melalui kanal komunikasi yang dikelola IPB dengan atau tanpa menyampaikan identitas (ex. melalui wbs.ipb.ac.id) 2. Petugas mencatat identitas Pemohon Keberatan Informasi Publik meliputi nama, alamat, subjek dan format informasi serta cara penyampaian informasi yang diminta oleh pemohon 3. Petugas melakukan registrasi berkas permohonan publik dan melakukan pengecekan terhadap keberatan informasi yang diajukan pemohon

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		4. Jika permohonan informasi memerlukan waktu untuk menyiapkannya, maka petugas akan melakukan penyusunan jawaban sesuai arahan pimpinan unit kerja untuk mengumpulkan bahan informasi selambat-lambatnya dalam waktu 10 (sepuluh) hari kerja sejak permohonan diterima 5. Petugas berkoordinasi dengan PPID untuk penyiapan jawaban yang akan diberikan kepada pemohon keberatan informasi setelah berkoordinasi dengan unit-unit terkait (diskusi dengan Tim Pertimbangan) untuk mengumpulkan bahan informasi sesuai yang akan diberikan kepada pemohon, selambat-lambatnya dalam waktu 10 (sepuluh) hari kerja sejak permohonan diterima 6. Informasi yang telah dikumpulkan kemudian diberikan kepada pemohon informasi 7. Jika dokumen/informasi yang diminta merupakan informasi yang tidak dimiliki badan publik atau merupakan informasi yang dikecualikan, maka petugas menyiapkan surat pemberitahuan yang mencantumkan alasan jika permintaan keberatan informasi tidak dapat dipenuhi, ataupun permohonan informasi ditolak 8. Petugas menyimpan/mendokumentasikan informasi ataupun pemberitahuan yang telah diberikan kepada pemohon 9. Jika informasi keberatan yang diberikan tidak sesuai maka dapat dilanjutkan ke Komisi Informasi Pusat
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan Permohonan Keberatan Informasi Publik dapat diselesaikan dalam waktu 14-30 hari kerja
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Data/informasi publik
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara daring melalui laman helpcenter.ipb.ac.id atau kanal komunikasi IPB lainnya (WhatsApp, Email, Telegram, Media Sosial)
b. Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2.	Sarana dan Prasarana	1. Sembilan komputer dan dua printer 2. ATK 3. Jaringan internet dan server 4. Sistem aplikasi/aplikasi berbasis website 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 memberikan pelayanan prima
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan pimpinan
5.	Jumlah Pelaksana	1. Delapan orang petugas ISC 2. Satu orang Supervisor Layanan Terpadu 3. Satu orang Asisten Direktur
6.	Jaminan Pelayanan	1. Tepat waktu 2. Akurat 3. Ramah 4. Solutif
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan dokumen prasyarat dihancurkan dalam 6 bulan 2. Keterandalan sistem aplikasi (helpcenter.ipb.ac.id) dibawah pengawasan unit ICT 3. Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku

NO.	KOMPONEN	URAIAN
8.	Evaluasi Kinerja	1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara daring, serta <i>follow up</i> pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi daring 2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas pemberi informasi di ISC melalui Survei Kepuasan Masyarakat

43. Standar Pelayanan Sengketa Informasi Publik

NO.	KOMPONEN	URAIAN
Pelayanan Sengketa Informasi Publik		
a. Service Delivery		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Kartu Identitas diri (KTP/SIM/Paspor) untuk perorangan 2. Akta Pendirian untuk pemohon Badan Hukum 3. Surat Permohonan keberatan dan bukti konkret tentang informasi yang diajukan sengketa
2.	Prosedur	1. Datang langsung ke counter ISC IPB untuk mengajukan keberatan secara tertulis kepada Atasan PPID (Rektor) dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari kerja, sejak tanggapan tertulis atas keberatan dari Rektor IPB diterima pemohon atau pemohon tidak mendapatkan tanggapan atas keberatan yang telah diajukan jangka waktu 30 (tiga puluh) hari kerja sejak keberatan diterima oleh IPB 2. Petugas melakukan registrasi berkas permohonan berdasarkan data pribadi yang diberikan dan melaporkan pengaduan sengketa informasi ke PPID untuk diteruskan ke Atasan PPID 3. Rektor menetapkan tim fasilitasi sengketa informasi untuk mengupayakan penyelesaian sengketa informasi 4. Tim fasilitasi sengketa informasi di ketuai oleh Kepala PPID dan beranggotakan pejabat yang menangani bidang hukum, pejabat fungsional, serta pejabat fungsional umum yang sesuai dengan kebutuhan 5. Tim fasilitasi sengketa informasi melaporkan proses penanganan sengketa informasi kepada Atasan PPID 6. Upaya penyelesaian sengketa Informasi Publik diajukan kepada Komisi Informasi Pusat, sesuai dengan kewenangannya apabila tanggapan Atasan PPID dalam proses keberatan tidak memuaskan Pemohon Informasi
3.	Jangka waktu penyelesaian	Sengketa Informasi Publik dapat diselesaikan dalam waktu 14-30 hari kerja
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Data/informasi publik
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara daring melalui laman helpcenter.ipb.ac.id atau kanal komunikasi IPB lainnya (WhatsApp, Email, Telegram, Media Sosial)
b. Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2.	Sarana dan Prasarana	1. Sembilan komputer dan dua printer 2. ATK 3. Jaringan internet dan server 4. Sistem aplikasi/aplikasi berbasis website 5. Telepon 6. Handphone 7. Ruang tunggu nyaman 8. Mesin antrian 9. CCTV 10. Ruang ber-AC

NO.	KOMPONEN	URAIAN
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Kualifikasi pendidikan sarjana (S1) 2. Kompetensi dalam menggunakan peralatan komputer, menganalisis masalah dan memberikan pelayanan prima
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan pimpinan
5.	Jumlah Pelaksana	1. Delapan orang petugas ISC 2. Satu orang Supervisor Layanan Terpadu 3. Satu orang Asisten Direktur
6.	Jaminan Pelayanan	1. Tepat waktu 2. Akurat 3. Ramah 4. Solutif
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan dokumen prasyarat dihancurkan dalam 6 bulan 2. Keterandalan sistem aplikasi (helpcenter.ipb.ac.id) dibawah pengawasan unit ICT 3. Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku
8.	Evaluasi Kinerja	1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara daring, serta <i>follow up</i> pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi daring 2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas pemberi informasi di ISC melalui Survei Kepuasan Masyarakat

REKTOR INSTITUT PERTANIAN BOGOR,

Ttd.

ALIM SETIAWAN SLAMET
NIP 198202272009121001

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BIRO HUKUM IPB,



WIDODO BAYU AJIE
NIP 197111142005011002