

ANUGERAH HUMAS DIKTI 2021



Laporan Pusat Layanan Terpadu



Institut Teknologi Sepuluh Nopember



ITS_campus

Pengelolaan Ketersediaan Sarana Dan Prasarana Serta Laporan Layanan Informasi

Pusat Layanan Terpadu (PLT) merupakan unit Subbagian yang berada di bawah naungan Biro Umum dan Reformasi Birokrasi yang mengusung visi *Excellent Service and Innovation* yang memiliki makna tersurat untuk menjadi salah satu unit yang akan memberikan layanan terbaik dengan inovasi-inovasi baru dalam setiap prosesnya. Tak hanya itu, PLT juga menjadi “the centre of services” dari semua layanan dan non layanan yang ada di ITS. Pembentukan Pusat Layanan Terpadu disahkan dalam Peraturan Rektor ITS Nomor 26 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretaris Institut, Direktorat, Biro, Kantor, Perpustakaan dan Unit di Lingkungan ITS.

Pusat Layanan Terpadu berlokasi di Gedung KPA lantai 1 Plaza Dr. Angka yang memiliki letak strategis dalam memberikan layanan kepada sivitas akademika ITS yang membutuhkan informasi baik untuk proses pembelajaran, kegiatan kemahasiswaan, kepegawaian dan layanan lainnya. Secara umum Pusat Layanan Terpadu memiliki fungsi sebagai berikut :

Melakukan pengelolaan, monitoring, dan pengembangan layanan terpadu.

Pelaksanaan reformasi birokrasi dalam bidang pelayanan publik.

Mewujudkan *e-governance* dalam berbagai aspek pelayanan.

Pengelolaan informasi secara terpadu melalui integrasi seluruh layanan informasi unit kerja di ITS.

Pelaksanaan pemberdayaan dan pengemasan informasi guna kepentingan institusi dan stakeholder.

Pelaksanaan pengawasan layanan informasi kepada publik.

Pelaksanaan layanan informasi berbasis keterbukaan informasi publik.

Pelaksanaan layanan informasi yang terintegrasi, handal dan kolaboratif melalui e-pelayanan

Fasilitas Pusat Layanan Terpadu

Dalam mendukung layanan prima salah satu prioritas adalah melengkapi ketersediaan sarana dan prasarana yang lengkap dengan design modern dalam memberikan layanan sehingga stakeholder yang berkunjung ke Pusat Layanan Terpadu merasa nyaman. Beberapa fasilitas yang tersedia di Pusat Layanan Terpadu antara lain :

- a. Mesin antrian bagi pengunjung yang datang secara offline
- b. Ruang pelayanan yang nyaman
- c. Ruang konsultasi
- d. Ruang sesuai prokes covid 19
- e. Jaringan internet dan wifi
- f. Komputer/Laptop
- g. Printer
- h. Mesin fotocopy
- i. Scanner
- j. Telephone
- k. CCTV ruang pelayanan

Berikut beberapa gambar Gedung Pusat Layanan Terpadu yang dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 1. Gedung Pusat Layanan Terpadu BURB ITS

Fasilitas Pusat Layanan Terpadu

Layanan pertama di tahun 2020, Pusat Layanan Terpadu melakukan layanan secara *online* dengan menggunakan aplikasi Google Form yang terdiri dari :

- Layanan Akademik (layanan Legalisasi, Translate Ijazah, Akreditasi Institusi dan Surat Keterangan Lulus)
- Layanan Kemahasiswaan (layanan Surat Keterangan Pernah Menjadi Mahasiswa ITS dan Surat Keterangan Beasiswa)
- Layanan Kepegawai (Surat Keterangan Bekerja Pegawai ITS)
- Layanan DPTSI (Reset Password Sister)
- Layanan Kepatuhan Pelaporan LHKPN - KPK dan LHKASN - KEMENPAN RB menggunakan aplikasi eLHKPN dan eLHKASN

Dalam melaksanakan proses layanan, PLT bersinergi dengan unit-unit terkait yaitu Fakultas, Direktorat Pendidikan, Direktorat Kemahasiswaan, Direktorat Sumber Daya Manusia dan Organisasi, Direktorat Perencanaan Teknologi dan Sistem Informasi, Kantor Audit Internal dan unit lain di lingkungan ITS.

Layanan kebiasaan baru di PLT berdampak pada peningkatan jumlah pemohon yaitu bagi alumni dalam mendapatkan informasi khususnya layanan akademik bagi lulusan ITS. Berikut data jumlah pemohon layanan yang terkoordinasi dengan unit-unit penyelenggara layanan di ITS.

Pemohon Layanan *Online* Pusat Layanan Terpadu ITS



Gambar 2. Data pemohon layanan online Pusat Layanan Terpadu

Harapan kedepan target layanan PLT dari tahun ke tahun semakin meningkat dengan dukungan staf yang profesional, ramah dan memiliki semangat berkarya dalam menuangkan ide inovasi demi kecepatan, ketepatan, efisiensi dan kemudahan layanan.

Kegiatan Forum Konsultasi Publik

Kegiatan perbaikan Standar Pelayanan Publik yang berkelanjutan dilakukan oleh Pusat Layanan Terpadu berdasarkan Permenpan No. 14 Tahun 2015 dan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 dimana kegiatan Forum Konsultasi Publik akan dilaksanakan secara berkala demi transparansi dan ketepatan waktu layanan antara unit penyelenggara layanan dan pengguna layanan yaitu sivitas akademika ITS dan masyarakat umum. Forum Konsultasi Publik bertujuan untuk mengevaluasi dari Standar Pelayanan Publik yang sudah dirumuskan oleh unit penyelenggara di lingkungan ITS dimana beberapa masyarakat sebagai pengguna layanan belum mengetahui informasi yang jelas dari standar layanan tersebut. Kegiatan ini dapat disosialisai dengan baik antara pihak penyelenggara dan pengguna layanan di lingkungan ITS dengan dituangkan dalam SK Rektor dan Buku Pedoman Standar Pelayanan Publik demi kemudahan akses akan informasi layanan publik. Daftar informasi layanan publik yang telah terstandarisasi berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2019 sesuai dengan 14 komponen yaitu 6 komponen *service delivery* dan 8 komponen *manufacturing* sebagai berikut :

- Layanan Mendapatkan Informasi Publik
- Layanan Pengaduan Pungli dan Gratifikasi
- Layanan Pengajuan Keberatan atas Informasi Publik
- Layanan Pengaduan Penyalahgunaan Wewenang Pejabat
- Layanan Legalisir Online
- Layanan Translate Ijazah
- Layanan Penerimaan Kunjungan Siswa
- Layanan Verifikasi Ijazah: Alumni
- Layanan Verifikasi Ijazah: Pendidikan dan Mahasiswa Aktif (Prakiraan Lulus)
- Layanan Verifikasi Ijazah: Keabsahan Ijazah
- Layanan Surat Keterangan Bekerja
- Layanan Informasi Penerimaan Dosen dan Tendik ITS
- Layanan Kunjungan Perpustakaan Offline: Layanan Peminjaman, Perpanjangan Dan Pengembalian Koleksi
- Layanan Kunjungan Perpustakaan Online: Layanan Ask A Librarian
- Layanan Kunjungan Perpustakaan Online: Layanan Online Book Order, Renewals (Peminjaman, Pengembalian dan Perpanjangan Online)

- Layanan Kunjungan Perpustakaan Online: Layanan Off Campus Access, E-Thesis Delivery, E-Resources Delivery
- Layanan Kunjungan Perpustakaan Online: Layanan Literasi Daring
- Layanan Kunjungan Perpustakaan Online: Layanan E-Bebas Pustaka
- Layanan Pengelolaan Paket Dinas Secara Online
- Layanan Sewa Graha ITS
- Layanan Persewaan Fasilitas Olah Raga
- Layanan Medical Center: Pasien Klinik Rawat Jalan
- Layanan Pendaftaran Online Asrama Mahasiswa

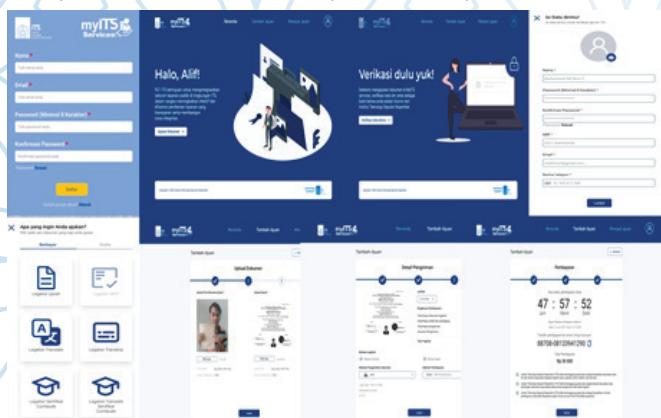
Buku Panduan Standar Pelayanan Publik hasil evaluasi dan masukan pengguna layanan publik di lingkungan ITS.



Gambar 3. Kegiatan Forum Konsultasi Publik di ITS dan Buku Pedoman SPP

Inovasi Sistem Layanan Terintegrasi Pusat Layanan Terpadu

Membangun sebuah platform layanan yang terintegrasi (myITSServices) merupakan inovasi layanan kepada stakeholder dari layanan Legalisasi (legalisir ijazah, transkrip nilai, translate ijazah, SKPI, dan cumlaude) yang kedepannya akan dilakukan pengembangan system pada myITSServices untuk layanan lainnya di PLT.



Gambar 4. myITSServices untuk Layanan Legalisasi

Implementasi usulan inovasi layanan sangat membantu mewujudkan layanan yang ideal dalam jangka panjang program kerja PLT. Layanan mudah terjangkau oleh alumni serta estimasi waktu layanan lebih cepat semula proses dokumen selesai sekitar 7 hari dengan myITSServices mampu sekitar 1-3 hari bahkan kedepannya adalah *one day services*. Percepatan proses di fakultas hanya approval yang dilakukan oleh Dekan pada system sangat memberikan efisiensi waktu pekerjaan bagi admin fakultas. Dari sisi admin PLT verifikasi data dan konfirmasi kesalahan informasi biaya legalisir menjadi zero kesalahan karena pembayaran secara closed payment melalui Virtual Account Rektor. Pelaporan dan monitoring proses dokumentasi pemohon dapat diperoleh dengan mudah melalui system tanpa menghitung secara manual jika dibutuhkan data-data statistik layanan PLT.



EKSISTING

- Google Form (its.id/legalisir, its.id/translate, its.id/skl, its.id/skbp, its.id/akreditasi)
- Estimasi waktu layanan relatif lama (Seminggu)
- Ketergantungan penyelesaian proses dokumen dari pimpinan dan admin fakultas
- Perbedaan persepsi isian form dari penyelenggara layanan dan pemohon
- Biaya legalisir melalui Virtual Account masih open payment sehingga sering terjadi refund dari pemohon
- Monitoring masih manual dalam proses dan pengiriman dokumen ke pemohon

USULAN INOVASI

- Pengajuan layanan memalui myITSServices
- Koordinasi secara intes dengan DPTSI, Fakultas Keuangan dan unit yang tertait
- Estimasi waktu layanan lebih cepat (1-3 hari)
- Percepatan proses di fakultas untuk approval pada sistem
- Biaya legalisir melalui Virtual Account secara closed payment
- Monitoring dan laporan secara system
- Pengembangan myITSServices ke semua layanan satu atap
- Layanan mudah dijangkau oleh pengguna

LAYANAN IDEAL

- Estimasi waktu layanan *one day service*
- Terintegrasi semua layanan di Pusat Layanan Terpadu
- Layanan transparan, mudah, cepat dan murah
- Terdapat jaminan kepastian
- Staf yang profesional
- Indeks kepuasan mencapai 100%

Pengelolaan Anggaran

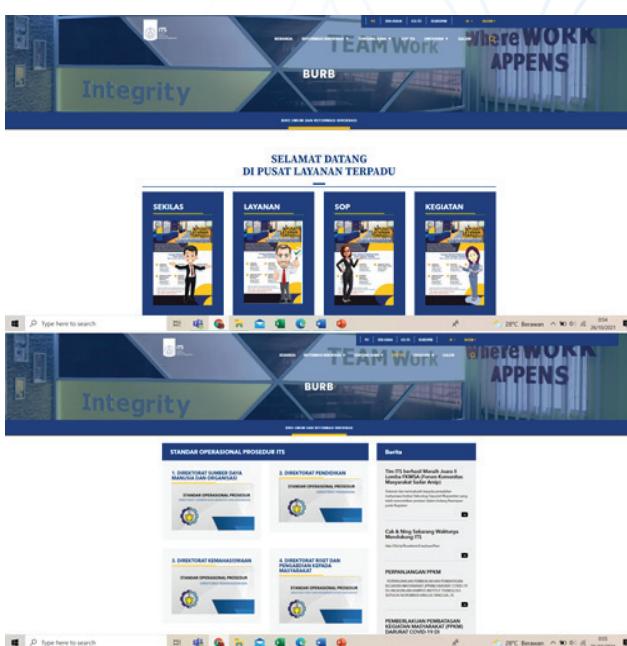
Pengelolaan anggaran kegiatan PLT sejalan dengan Indeks Kinerja dan Roadmap Reformasi Birokrasi ITS tahun 2021. Anggaran pengembangan PLT pada tahun pertama fokus pada kelengkapan renovasi gedung, fasilitas, sarana dan prasarana yang terserap 100% dari Rencana Anggaran Biaya tahun 2020. Di tahun kedua pengelolaan anggaran PLT prioritas pada mendevelopment system integrasi, kegiatan perbaikan kualitas standar pelayanan, pelatihan kompetensi staf PLT dalam meningkatkan wawasan di bidang layanan serta inventaris.

Pengelolaan Konten

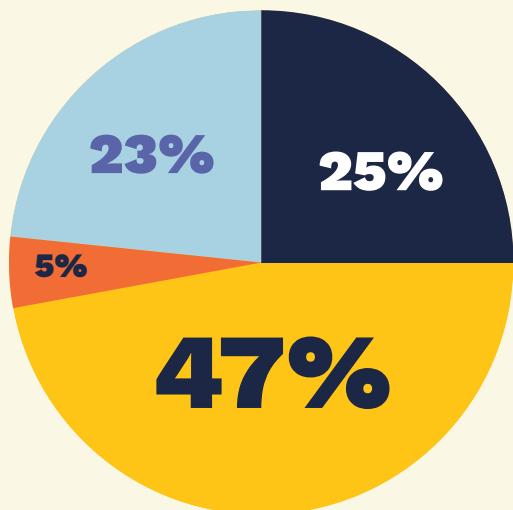
PLT telah mengembangkan website unit dengan satu domain di website Biro Umum dan Reformasi Birokrasi di alamat <https://www.its.ac.id/burb/id/layanan-plt/>. Website ini mengelola informasi yang terkait :

- Sekilas PLT yaitu Visi Misi PLT, OTK PLT serta Survey Kepuasan Pelanggan
- Jenis-jenis layanan yang tersedia di PLT
- SOP layanan PLT dan layanan seluruh ITS
- Kegiatan yang pernah dilakukan PLT

Website PLT menampilkan informasi layanan yang ada di unit Sub Bagian BURB lainnya yaitu dimana konten layanan K3L, layanan surat dinas dan paket serta layanan kearsipan digital selalu update dalam memberikan informasi kepada stakeholder. Secara khusus fitur unduhan dibuat untuk kemudahan stakeholder dalam mendapatkan informasi berkaitan dengan berbagai dokumen dan panduan/SOP. Rencana kedepan fitur website PLT terintegrasi dengan website PPID ITS.



Gambar 5. Tampilan website PLT - BURB



Gambar 6. Prosentase penggunaan anggaran PLT tahun 2021



Gambar 7. Contoh Rencana Anggaran Biaya Sosialisasi Sistem PLT dalam Sim Keuangan ITS

Evaluasi Program

Program dan kegiatan-kegiatan di Pusat Layanan terpadu dievaluasi setiap kegiatan berakhir, dan laporan evaluasi program pelaksanaan tugas dan fungsi secara umum disampaikan kepada penanggung jawab pelayanan secara berkala setiap 3 bulan sekali dan laporan akhir tahun pada sistem kinerja ITS. Sedangkan pengawasan internal PLT dilakukan secara intens setiap 1 minggu sekali maupun dilakukan sewaktu-waktu.

