

ANUGERAH HUMAS DIKTI 2021

INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER

Laporan Pusat Layanan Terpadu

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 :

- Mesin antrian bagi pengunjung yang datang secara offline
- Ruang pelayanan yang nyaman
- Ruang konsultasi
- Ruang sesuai prokes covid 19
- Jaringan internet dan wifi
- Komputer/Laptop
- Printer
- Mesin fotocopy
- Scanner
- Telephone
- 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

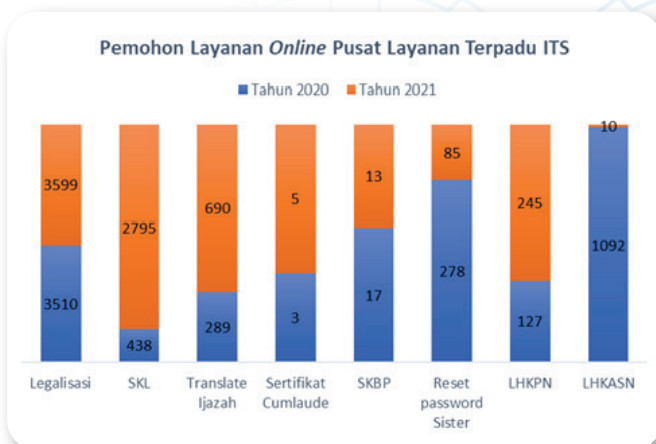
Facilities Integrated Service Center

The first service in 2020, the Integrated Service Center provides services online using Google Form application consisting of:

- **Academic Services (Legalization, Translation of Degrees, Accreditation of Institutions and Clearance Letters)**
- **Student Services (Surat Keterangan Pernah Menjadi Mahasiswa ITS dan Surat Keterangan Beasiswa)**
- **Staff Services (Surat Keterangan Bekerja Pegawai ITS)**
- **DPTSI Service (Reset Password Sister)**
- **Compliance Reporting Services LHKPN - KPK and LHKASN - KEMENPAN RB using eLHKPN and eLHKASN application**

In implementing the service process, PLT synergizes with units related to the Faculty, Directorate of Education, Directorate of Student Affairs, Directorate of Human Resources and Organization, Directorate of Planning Technology and Information Systems, Internal Audit Office and other units in the ITS environment.

New service habits in PLT have an impact on increasing the number of applicants, namely for alumni in obtaining information especially academic services for ITS graduates. The following data shows the number of service applicants coordinated with the service units in ITS.



Gambar 2. Data pemohon layanan online Pusat Layanan Terpadu

The future target of PLT services from this year to the next is increasing with the support of professional, friendly and enthusiastic staff in putting forward innovative ideas for speed, accuracy, efficiency and ease of service.

Public Consultation Forum Activity

The activity to improve the Standard of Public Service is continuously carried out by the Integrated Service Center based on the Ministerial Regulation No. 14 of 2015 and Law No. 25 of 2009, where the Public Consultation Forum activity will be carried out periodically to ensure transparency and service accuracy between service units and service users, namely academic ITS and the general community. The Public Consultation Forum aims to evaluate the Standard of Public Service that has been formulated by the service units in the ITS environment where some of the community as service users have not yet known information that is clear from the service standards. This activity can be socialized with both parties, service providers and service users in the ITS environment, which is contained in the SK Rektor and the Book of Standard Public Service to ease access to public service information. The list of public service information that has been standardized based on Law No. 25 of 2019 consists of 14 components, namely 6 components *service delivery* and 8 components *manufacturing* as follows:

- **Public Information Service**
- **Complaint and Gratification Service**
- **Information Request Service on Public Information**
- **Complaint Service of Misconduct by Officials**
- **Online Legalization Service**
- **Translation of Degrees Service**
- **Student Visit Acceptance Service**
- **Alumni Degree Verification Service**
- **Active Student Degree Verification Service (Prakiraan Lulus)**
- **Alumni Degree Verification Service**
- **Working Clearance Letter Service**
- **ITS Faculty Acceptance Information Service**
- **Offline Library Visit Service: Loan, Extension and Collection Return Service**
- **Online Library Visit Service: Ask A Librarian**
- **Online Library Visit Service: Online Book Order, Renewals (Loan, Return and Online Extension Service)**

- 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

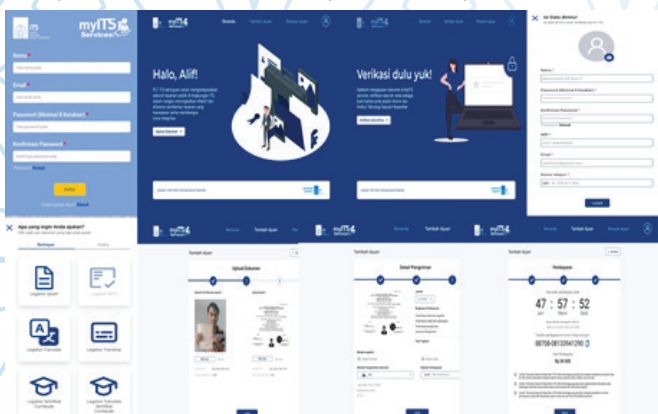
Buku Panduan Standar Pelayanan Publik hasil evaluasi dan masukan pengguna layanan publik di lingkungan ITS.



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.

Stakeholder

Internal
Mahasiswa, Dosen,
Tenaga Kependidikan

Eksternal
Alumni, Masyarakat
Umum, Media Massa

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 melalui myITSServices
- Koordinasi secara intes dengan DPTSI, Fakultas Keuangan dan unit yang terkait
- Estimasi waktu layanan lebih cepat (1-3 hari)
- Percepatam 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 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

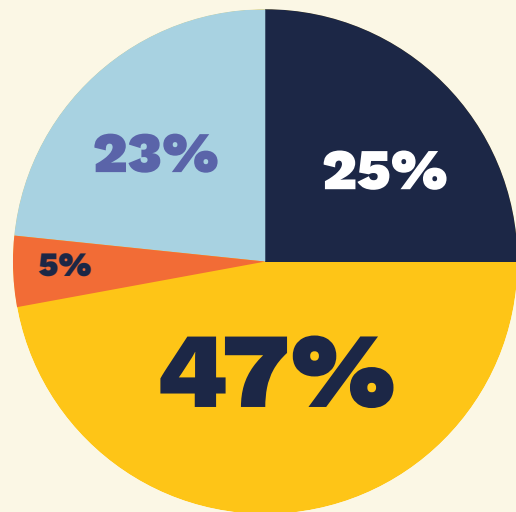
Website PLT menampilkan informasi layanan yang ada di unit Sub Bagian BURB lainnya yaitu dimana konten layanan K3L, layanan surat dinas dan paket serta layanan kearsipan digital selalu update dalam memberikan informasi kepada stakeholder. Secara khusus fitur unduhan dibuat untuk kemudahan stakeholder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



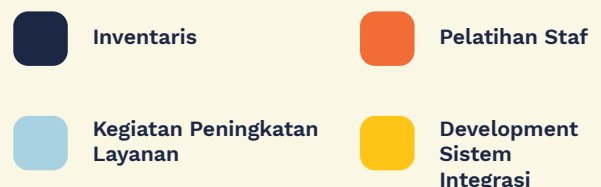
Gambar 5. Tampilan website PLT - BURB

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 teresap 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.



Gambar 6. Prosentase penggunaan anggaran PLT tahun 2021



Mata Anggaran	Uraian	Jumlah Rincian	Satuan	Harga Rata-rata	Jumlah (Rp)	Jenis
525112	Belanja Barang				1.950.000	
525112.5521.43 (5742.994.001.057)	BIAYA ATK KEGIATAN PENYUSUNAN DOKUMEN/LAPORAN SISTEM TATA KELOLA DAN KELEMBAGAAN	1		250.000	Rincian Biaya 250.000	B. T. Langsung
	ATK				UMK: 0 KMB: 0 Min: 0 Bim Spj: 0	
525112.5522.46 (5742.994.001.057)	BIAYA KONSUMSI DALAM RANGKA KEGIATAN PENYUSUNAN DOKUMEN/LAPORAN SISTEM TATA KELOLA DAN KELEMBAGAAN	2		600.000	Rincian Biaya 1.200.000	B. T. Langsung
	Konsumsi Kegiatan				UMK: 2.540.000 KMB: 2.400.000 Min: 140.000 Spj: 140.000 Bim Spj: 0	
525112.5524.46 (5742.994.001.057)	BIAYA SURAT, CETAK, PENGANGKARAN KEGIATAN PENYUSUNAN DOKUMEN/LAPORAN SISTEM TATA KELOLA DAN KELEMBAGAAN	1		500.000	Rincian Biaya 500.000	B. T. Langsung
	Cetak Spanduk dan Brosur				UMK: 1.000.000 KMB: 1.000.000 Min: 0 Bim Spj: 0	
	TOTAL				1.950.000	

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 system kinerja ITS. Sedangkan pengawasan internal PLT dilakukan secara intens setiap 1 minggu sekali maupun dilakukan sewaktu-waktu.

