



ADVANCING
HUMANITY



LAPORAN KEGIATAN FORUM KONSULTASI PUBLIK TAHUN 2021

**Pusat Layanan Terpadu
Biro Umum dan Reformasi Birokrasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember**



I. Deskripsi Kegiatan

Kegiatan Konsultasi Publik merupakan Kegiatan dialog, diskusi pertukaran opini secara partisipatif antara penyelenggara layanan publik dengan publik untuk membahas antara lain : rancangan kebijakan, penerapan kebijakan, dampak kebijakan, evaluasi pelaksanaan kebijakan, ataupun permasalahan terkait pelayanan publik dalam kerangka transparansi dan efektivitas untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan undang undang nomor 25 tahun 2009 tentang layanan publik bahwa penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan. Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan, penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.

Standar Pelayanan merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Prinsip penyusunan Standar Pelayanan yang perlu diperhatikan oleh penyelenggara layanan antara lain :

- a. Sederhana yaitu mudah dimengerti, diikuti, dilaksanakan, dan diukur dengan prosedur yang jelas
- b. Partisipatif yaitu melibatkan masyarakat dan pihak terkait lainnya
- c. Akuntabel yaitu dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan
- d. Berkelanjutan yaitu terus menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan
- e. Transparansi yaitu dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat
- f. Keadilan yaitu harus menjamin bahwa pelayanan dapat menjangkau semua masyarakat

Sedangkan komponen Standar Pelayanan Publik berdasarkan Permenpan RB nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan meliputi 14 komponen yaitu 6 komponen *Service Delivery* dan 8 komponen *Manufacturing*.

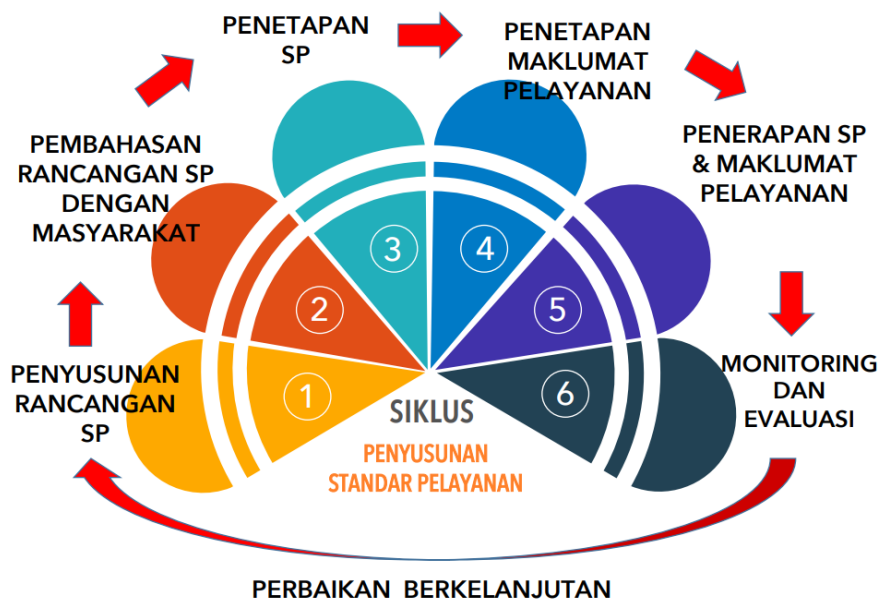
6 komponen *Service Delivery* yang merupakan komponen terkait dengan proses penyampaian pelayanan antara lain :

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3. Jangka Waktu Pelayanan
4. Biaya/Tarif;
5. Produk Pelayanan
6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

8 komponen *Manufacturing* yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi antara lain :

1. Dasar Hukum
2. Sarana prasarana/fasilitas
3. Kompetensi pelaksana
4. Pengawasan Internal
5. Jumlah pelaksana
6. Jaminan pelayanan
7. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
8. Evaluasi kinerja pelayanan

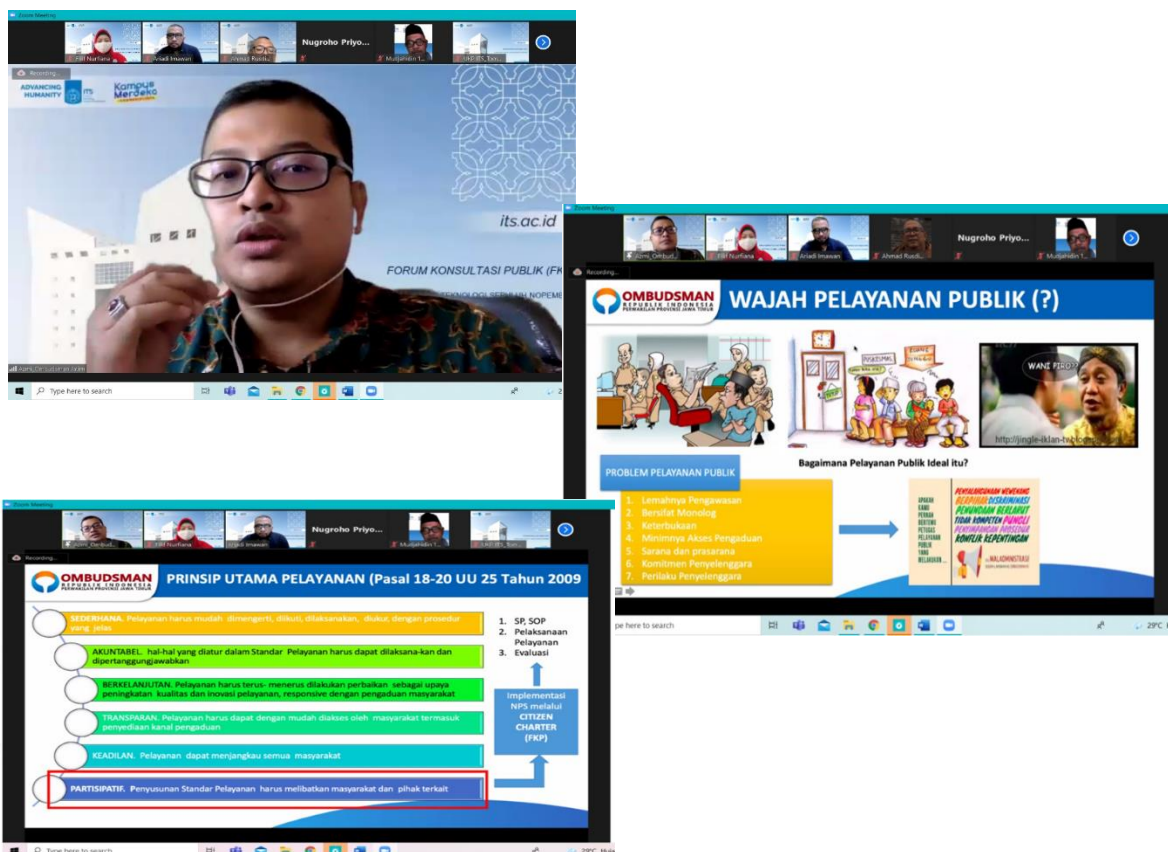
Berikut siklus keberlanjutan dalam penyusunan Standar Pelayanan yang harus dilakukan oleh penyelenggara layanan ITS



Gambar 1. Perbaikan Berkelanjutan Standar Pelayanan

Forum Konsultasi Publik yang diselenggarakan oleh Pusat Layanan Terpadu BURB dan penyelenggara layanan di lingkungan ITS merupakan salah satu kegiatan perbaikan standar pelayanan publik yang sudah disusun dengan mengundang pengguna layanan yaitu alumni, mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, ahli/praktisi, organisasi masyarakat dan media massa. Sebagai pengetahuan para pengelola layanan, dihadiri juga oleh narasumber yang pada bidang pengaduan masyarakat dari Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan provinsi Jawa Timur.

Tema pemaparan yang disampaikan oleh narasumber yaitu Bapak Achmad Azmi Musyadad, S.IP, M.IP dalam acara ini adalah **“PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS UU 25 TAHUN 2009”**.



II. Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan Forum Konsultasi Publik dilaksanakan pada hari Kamis, tanggal 17 Juni 2021.

a. Rundown Acara Forum Konsultasi Publik

No	Waktu	Kegiatan	Keterangan
1.	08.30 – 08.45	Persiapan Acara	Semua Panitia
2.	08.45 – 09.00	Undangan dan Peserta masuk ruang Zoom 1. Video BURB 2. Video Profile ITS 3. Video Prokes 5M 4. Video Protokol Webinar	Admin oleh Panitia (disiarkan profil ITS dan BURB)
3.	09.00 – 09.05	Pembukaan Acara	MC
4.	09.05 – 09.08	Pembacaan Do'a	MC
5.	09.08 – 09.15	Menyanyikan : - Lagu Indonesia Raya (Zee)	Video ITS TV
6.	09.15 – 09.25	Sambutan dan Arahan Wakil Rektor Bidang SDMO & TSI	Bpk. Dr. Eng, Ir.Ahmad Rusdiansyah M.Eng
7.	09.25 – 09.30	Perkenalan Narasumber	MC/Moderator
8.	09.30 – 10.00	Materi : Pelayanan Publik	Narasumber : OMBUDSMA NJAWA TIMUR

9.	10.00 – 10.15	Diskusi dan Tanya Jawab	MC dan Narasumber Via <i>Raise hand</i> dan <i>chat box</i> ZOOM
10.	10.15 – 11.15	Review dan Diskusi Standar Pelayanan Publik di ITS : 1. Layanan Mendapatkan Informasi Publik 2. Layanan Pengaduan Pungli dan Gratifikasi 3. Layanan Pengajuan Keberatan atas Informasi Publik 4. Layanan Pengaduan Penyalahgunaan Wewenang Pejabat 5. Layanan Legalisir Online 6. Layanan Translate Ijazah 7. Layanan Penerimaan Kunjungan Siswa 8. Layanan Verifikasi Ijazah : Alumni 9. Layanan Verifikasi Ijazah : Pendidikan dan Mahasiswa Aktif (Prakiraan Lulus) 10. Layanan Verifikasi Ijazah : Keabsahan Ijazah 11. Layanan Surat Keterangan Bekerja 12. Layanan Informasi Penerimaan Dosen dan Tendik ITS 13. Layanan Kunjungan Perpustakaan Offline : Layanan Peminjaman, Perpanjangan Dan Pengembalian Koleksi 14. Layanan Kunjungan Perpustakaan Online : Layanan Ask A Librarian - Layanan Kunjungan Perpustakaan Online : Layanan Online Book Order, Renewals (Peminjaman, Pengembalian dan Perpanjangan Online) 16. Layanan Kunjungan Perpustakaan Online : Layanan Off Campus Access, E-Thesis Delivery, E-Resources Delivery 17. Layanan Kunjungan Perpustakaan Online : Layanan Literasi Daring 18. Layanan Kunjungan Perpustakaan Online : Layanan E-Bebas Pustaka 19. Layanan Pengelolaan Paket Dinas Secara Online 20. Layanan Sewa Graha ITS 21. Layanan Persewaan Fasilitas Olah Raga 22. Layanan Medical Center : Pasien Klinik Rawat Jalan 23. Layanan Pendaftaran Online Asrama	Penyelenggara dan Pengguna Layanan Publik ITS dipandu oleh MC/Moderator

		Mahasiswa	
11.	11.15 – 11.20	Penutupan dan Kesimpulan FKP	Oleh Drs. Ec. Murtriyono, M.Si.
12.	11.20 – 11.30	Penyerahan simbolis secara virtual Sertifikat penyelenggara dan pengguna layanan ITS • Penyelenggara diwakili oleh Ibu Rahmah Irma Suryaningsih (Direktorat Pendidikan) • Pengguna diwakili oleh Ibu Nancy Triana Desianti (PT Integrity Indonesia)	MC
13.	11.30 – 11.35	Foto Bersama	MC

B. Poster Forum Konsultasi Publik



Forum Konsultasi Publik (FKP) Standar Pelayanan Publik ITS

Forum Konsultasi Publik merupakan kegiatan dialog, diskusi pertukaran opini secara partisipatif antara penyelenggara layanan publik dengan publik untuk membahas antara lain :

- rancangan kebijakan, penerapan kebijakan, dampak kebijakan, evaluasi pelaksanaan kebijakan, ataupun permasalahan terkait pelayanan publik dalam kerangka transparansi dan efektivitas untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Sambutan dan Arahan :

Dr. Eng, Ir. Ahmad Rusdiansyah M.Eng
(Wakil Rektor Bidang SDMO dan TSI - ITS)

Drs. Ec., Murtriyono, M.Si
(Kepala Biro Umum dan Reformasi Birokrasi - ITS)

Keynote Speaker
(Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Timur)

Achmad Azmi Musyaddad S.Ip, M.Ip
(Kepala Keasistenan Pengaduan Masyarakat)

LAYANAN PUBLIK ITS

- 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 Online
- Layanan Kunjungan ke ITS
- Layanan Verifikasi Ijazah
- Layanan Surat Keterangan Bekerja
- Layanan Informasi Penerimaan Dosen dan Tendik ITS
- Layanan Kunjungan ke Perpustakaan (Online/Offline)
- Layanan Perpustakaan Online
- Layanan Pengelolaan Paket Dinas Secara Online
- Layanan Persewaan Graha
- Layanan Persewaan Fasilitas Olah Raga
- Layanan Rawat Jalan Medical Center
- Layanan Pendaftaran Asrama Mahasiswa

[1] Hari/Tanggal

KAMIS,
17 JUNI 2021

[2] Pukul/Media

09.00 WIB-SELESAI
Link : <http://its.id/fkpITS>

[3] Pihak-Pihak FKP

- PENYELENGGARA LAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN ITS
- PENGGUNA LAYANAN PUBLIK ITS (ALUMNI; DOSEN DAN TENDIK ITS; AHLI/PRAKTIKSI SEKOLAH DAN INSTITUSI; ORMAS; MEDIA MASSA)



<https://www.its.ac.id/burb/>
<https://www.its.ac.id/ppid/>



**MENUJU LAYANAN PUBLIK ITS
YANG LEBIH BAIK**

Kampus ITS, Keputih Sukolilo 60111, website : www.its.ac.id

C. Peserta Forum Konsultasi Publik ITS

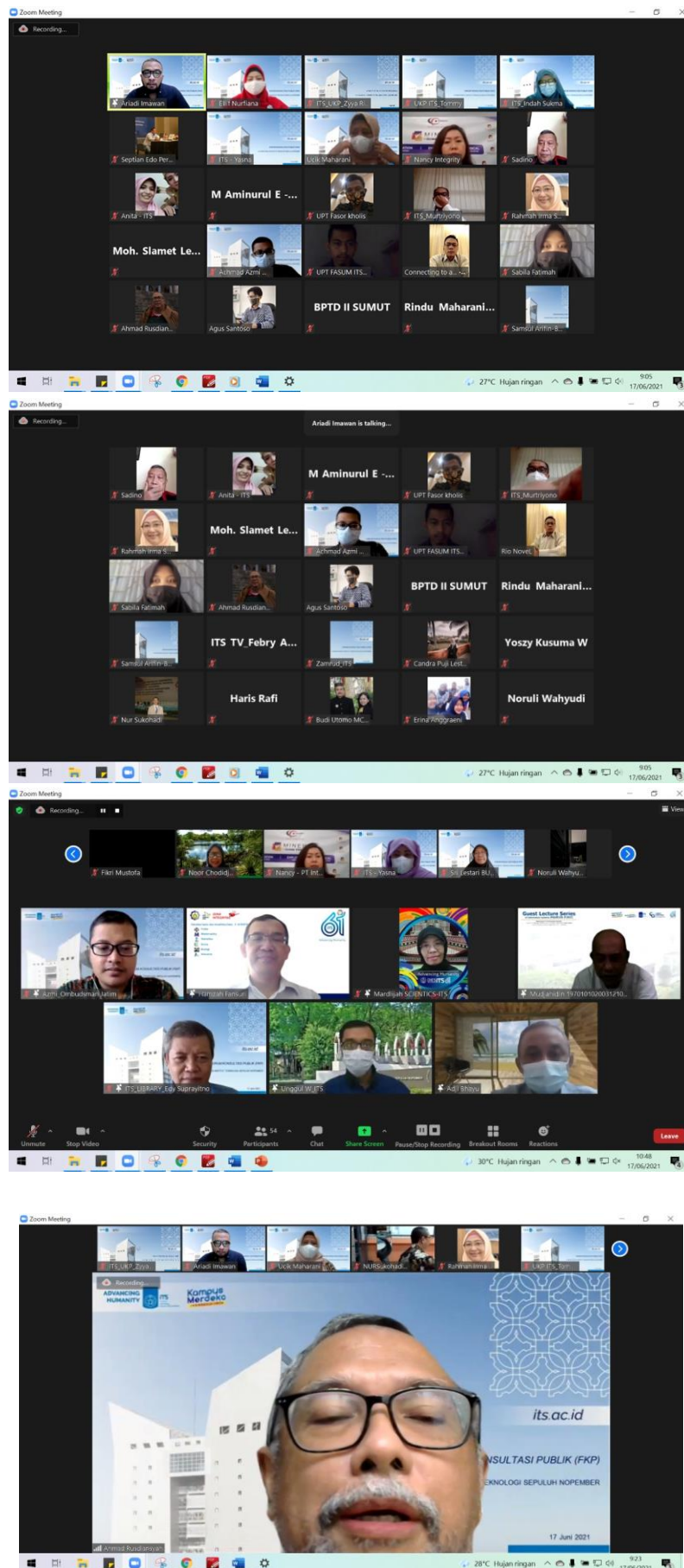
- Penyelenggara layanan dilingkungan ITS (Unit Komunikasi Publik, Pusat Layanan Terpadu, Direktorat Kependidikan, Tata Usaha dan Kesekretariatan, Perpustakaan, Medical Center, Fasilitas Umum Graha, Asrama, dan Fasilitas Olah Raga)
- Pengguna layanan ITS berasal dari PT. Integrity Indonesia, BPTD II SUMUT, Guru BK SMA Muhammadiyah 2 Surabaya, Wedding Organization, Pelatih Sepak Bola, Alumni, Mahasiswa, Dosen dan Tendik ITS beserta ITS Online.

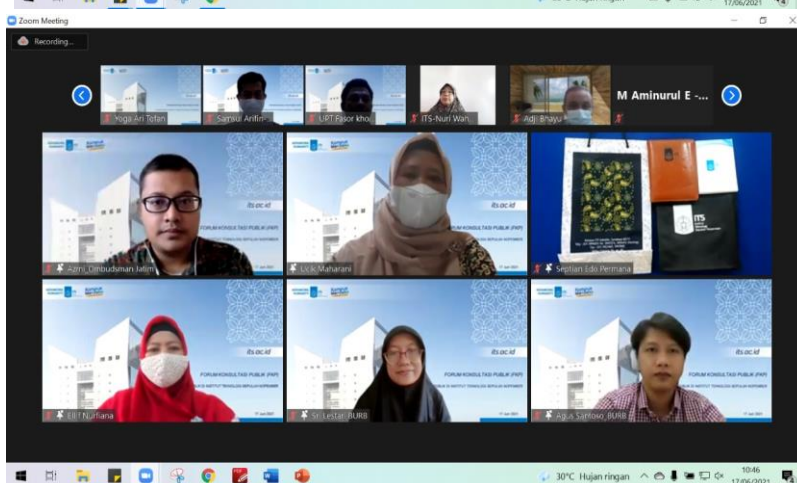
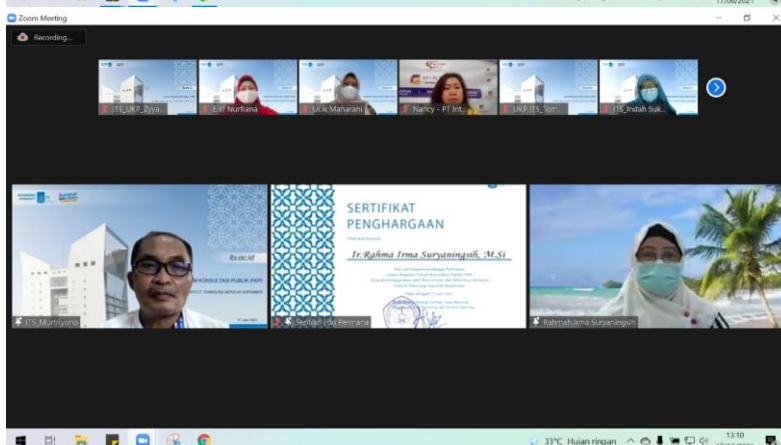
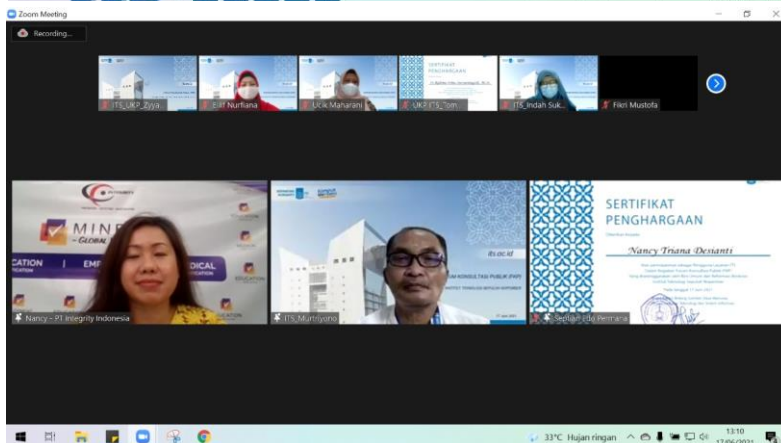
ID	Start time	Nama	Nomor Induk Pegawai	Unit Kerja / Institusi	Jabatan
1	6/17/21 9:33:06	Waluyo Prasetyo	913005002	FT-SPK	Pengadministrasi Akademik
2	6/17/21 9:33:40	Ahmad Rusdiansyah		ITS	Wakil Rektor Bidang SDMO dan TSI
3	6/17/21 9:33:14	Muhammad Nur Kholis		Fasilitas olahraga ITS	Pengadministrasi kerja sama
4	6/17/21 9:33:43	Nurina Azyyati Riski	647105 660689 0005	Unit Komunikasi Publik - Institut Teknologi Sepuluh Nopember	Koor Website dan ITS TV
5	6/17/21 9:33:28	Rahmah Irma S	196712251994032002	Direktorat Pendidikan	Kabag. Layanan Pendidikan
6	6/17/21 9:34:24	Unggul Wasiwitono	197805102001121001	Direktorat Pendidikan	Kasubdit Admisi
7	6/17/21 9:34:35	Sri Lestari	132297512	BURB	Kasubbag TUK
8	6/17/21 9:33:41	Nur Sukohadi	196507271989031001	Direktorat Pendidikan	Kasubbag. Layanan Registrasi dan Data
9	6/17/21 9:35:14	Agus Santoso	198511252009121006	BURB	Kasubbag Kearsipan dan Dokumentasi Multimedia

ID	Start time	Nama	Nomor Induk Pegawai	Unit Kerja / Institusi	Jabatan
10	6/17/21 9:34:30	Nugroho Priyo Negoro	197607012003121002	Direktorat Kerjasama dan Pengelolaan Usaha	Manajer Senior Pengelolaan Usaha Mandiri
11	6/17/21 9:33:39	Adji Bhayu Kurniadi	1969201821094	Medical center its	Manager unit
12	6/17/21 9:34:25	Rio Noveldy Romanza		Dolphin Energy Qatar	Alumni Electric
13	6/17/21 9:33:50	Aris Sugianto	1987201821308	UPT. FASUM	
14	6/17/21 9:37:10	Samsul Arifin	1982201721483	Pusat Layanan Terpadu - BURB ITS	Pengadministrasi Layanan Informasi
15	6/17/21 9:39:53	Erina Dwi Anggraeni	1984201822407	UPT FASILITAS UMUM ITS	STAFF ADMINISTRASI
16	6/17/21 9:50:25	Candra Puji Lestari, S.Pd		SMA Muhammadiyah 2 Surabaya	Guru BK
17	6/17/21 9:51:12	Indah Tri Sukmawati, S.Sos	1972201822110	UKP - SEKITS	Staf Humas
18	6/17/21 9:56:48	Haris Rafi	-		Mahasiswa Baru Pascasarjana ITS
19	6/17/21 9:59:22	S. Hariadi Imawan	1981201821280	Unit Komunikasi Publik - Sekretaris Institut ITS	Protokoler
20	6/17/21 9:33:12	Tommy Nuril Hudha	1991201821289	Unit Komunikasi Publik	Staff UKP
21	6/17/21 10:10:44	Moh. Slamet Lestari	197001162007011001	UPT. Asrama Mahasiswa	Pengelola Keuangan
22	6/17/21 10:11:02	Zamrud Mufida, S. Sos.	196606282000032001	Perpustakaan	Supervisor Senior
23	6/17/21 11:41:18	Edy Suprayitno, S.S., M.Hum.	196804271992031001	PERPUSTAKAAN	Kepala Perpustakaan

ID	Start time	Nama	Nomor Induk Pegawai	Unit Kerja / Institusi	Jabatan
24	6/17/21 11:41:52	Ucik Maharani	196605261994032002	BURB	Kabag. Implementasi RB
25	6/17/21 11:39:56	Sabila Fatimah	-	ITS	Mahasiswa
26	6/17/21 11:49:34	adji bhayu kurniadi	1969201821094	medical centre its	manajer unit
27	6/17/21 11:49:25	Nancy Desianti		PT Integrity Indonesia	Head of Employment Background Screening
28	6/17/21 12:06:24	Tri Rahayu Handayani	197511012008102001	FT-SPK	Staff Kepegawaian
29	6/17/21 12:21:56	Murtriyono	196404081987021001	BURB	Kepala BURB
30	6/17/21 12:22:20	Ellif Nurfiana	197904252005012002	BURB	Kasubag PLT
31	6/17/21 12:33:10	Nuri Wahyuningsih	19650220 198903 2 002	Aktuaria ITS	Sekdep
32	6/17/21 12:42:08	Yoga Ari Tofan	1993201621436	DPTSI	Analisis Sistem Informasi
33	6/17/21 12:57:36	Ciptian Weried Priandana	1990201711060	DTEO Bekas ITS	Dosen
34	6/17/21 9:34:42	Yasnaul Khakima	1994201722487	Biro Umum dan Reformasi Birokrasi	Pengadministrasi Layanan Informasi

D. Dokumentasi dkegiatan





III. Penutup

A. Hasil Kesepakatan Forum Konsultasi Publik

Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik menghasilkan mufakat antara penyelenggara dan pengguna layanan ITS dimana hasil tersebut menjadikan perbaikan Standar Pelayanan yang akan dituangkan didalam Surat Keputusan Rektor ITS. Beberapa masukan dari pengguna adalah perbaikan fasilitas, sarana dan prasarana terutama untuk layanan fasilitas umum dan asrama mahasiswa ITS. Keterbukaan informasi terhadap masyarakat umum perlu ditingkatkan dengan kegiatan sosialisasi di media sosial, serta konsistensi antara penyelenggara layanan terhadap jangka waktu penyelesaian layanan yang telah ditentukan.

B. Evaluasi Kegiatan Forum Konsultasi Publik

Kegiatan Forum Konsultasi Publik perlu diadakan secara berkelanjutan untuk perbaikan Standar Pelayanan Publik dengan semakin meningkatnya jumlah layanan di ITS. Evaluasi di level internal BURB dilakukan agar pelaksanaan FKP kedepannya lebih baik dan lancar.



Surabaya, 18 Juni 2021

Kepala Biro Umum dan Reformasi Birokrasi

Drs.Ec., Murtriyono, M.Si.
NIP. 196404081987021001