



**PPNS** POLITEKNIK PERKAPALAN NEGERI SURABAYA



# STANDAR PELAYANAN PUBLIK

# 2017

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
**POLITEKNIK PERKAPALAN NEGERI SURABAYA**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya Standar Pelayanan Publik Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya ini dapat tersusun.

Sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan sebagai tindak lanjut Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.

Standar Pelayanan Publik ini disusun untuk memberikan informasi kepada pelanggan/*stakeholder* yang terkait dengan pelayanan Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya, mulai dari persyaratan, prosedur, waktu, biaya, hasil sampai dengan penanganan pengaduan. Selain itu juga untuk meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.

Pada akhirnya kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang secara aktif membantu kelancaran Penyusunan Standar Pelayanan Publik Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya ini. Semoga Standar Pelayanan Publik yang telah disusun dapat diterapkan dengan baik dan konsisten.

Direktur,

Ttd.

**Ir. Eko Julianto, M.Sc, MRINA**

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>1</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>2</b>
1. STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN IJAZAH DAN TRANSKRIP BAHASA INGGRIS .....	3
2. STANDAR PELAYANAN CUTI AKADEMIK MAHASISWA .....	5
3. STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN SURAT KETERANGAN TELAH MENYELESAIKAN TUGAS AKHIR .....	7
4. STANDAR PELAYANAN LEGALISIR IJAZAH DAN TRANSKRIP NILAI .....	9
5. STANDAR PELAYANAN SURAT KETERANGAN AKTIF KULIAH .....	11
6. STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN INFORMASI (PPID) .....	13
7. STANDAR PELAYANAN PENGAJUAN PROPOSAL KEMAHASISWAAN .....	15
8. STANDAR PELAYANAN SURAT PENGANTAR OJT, PERMOHONAN DATA .....	17
9. STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN PEMINJAMAN RUANGAN .....	19
Lampiran 1. Berita Acara Uji Publik .....	21

**1. STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN IJAZAH DAN TRANSKRIP BAHASA INGGRIS  
POLITEKNIK PERKAPALAN NEGERI SURABAYA  
(SERVICE DELIVERY)**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Fotocopy Ijazah dan Transkrip Nilai b. Fotocopy Kartu Identitas (sesuai dengan ijazah/transkrip)
2	Sistem mekanisme, dan prosedur	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> <p>Permohonan</p>  </div> <div style="text-align: center;"> <p>1</p>  </div> <div style="text-align: center;"> <p>Verifikasi Ijazah dan transkrip</p>  </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center; margin-top: 20px;"> <div style="text-align: center;"> <p>4</p>  </div> <div style="text-align: center;"> <p>2</p>  </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center; margin-top: 20px;"> <div style="text-align: center;">  <p>Pengambilan</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>3</p>  </div> <div style="text-align: center;">  <p>Pemrosesan surat</p> </div> </div> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon menyerahkan ijazah/transkrip fotocopy ke ULT</li> <li>2. Bagian pelayanan menerima dan memverifikasi fotocopy Ijazah dan Transkrip sesuai dengan aslinya</li> <li>3. Pelaksana mengerjakan terjemahan Ijazah dan Transkrip Nilai dalam bahasa Inggris</li> <li>4. Pemohon dapat mengambil Ijazah dan Transkrip Nilai yang telah diterjemahkan</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	5 hari kerja
4.	Biaya/tarif	@ Rp. 25.000
5.	Produk pelayanan	Ijazah dan Transkrip Nilai dalam Bahasa Inggris
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui email yang ditujukan kepada: Pusat Jaminan Mutu Email : <a href="mailto:umpanbalik@ppns.ac.id">umpanbalik@ppns.ac.id</a>

**STANDAR PELAYANAN IJAZAH DAN TRANSKRIP BAHASA INGGRIS  
POLITEKNIK PERKAPALAN NEGERI SURABAYA  
(MANUFACTURING)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	Peraturan menteri pendidikan dan kebudayaan Republik Indonesia Nomor 81 tahun 2014 Tentang ijazah, sertifikat kompetensi, sertifikat profesi, perguruan tinggi
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Komputer</li> <li>b. Printer</li> <li>c. Kertas</li> <li>d. Ruang penyimpanan dokumen</li> <li>e. Stempel</li> <li>f. Buku agenda</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SDM yang memiliki pengetahuan tentang peraturan dan kebijaksanaan di bidang Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan;</li> <li>2. SDM yang memiliki kemampuan kerja mengoperasikan komputer;</li> <li>3. SDM yang memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan, dan integrasi yang tinggi</li> <li>4. SDM yang mampu dan menguasai bahasa Inggris</li> </ol>
4	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi langsung secara kontinyu;</li> <li>2. Satuan penjaminan mutu;</li> <li>3. Konsistensi dalam memberikan teguran dan sanksi</li> </ol>
5	Jumlah pelaksana	5 (Empat) orang
6	Jaminan Pelayanan	Ijazah Dan transkrip nilai dalam bahasa Inggris diberikan secara transparan, cermat, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Ijazah dan Transkrip Nilai dalam bahasa Inggris yang diberikan dijamin keabsahannya.
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

**2. STANDAR PELAYANAN CUTI AKADEMIK MAHASISWA  
POLITEKNIK PERKAPALAN NEGERI SURABAYA  
(SERVICE DELIVERY)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mahasiswa aktif PPNS</li> <li>2. Mengisi formulir permohonan cuti</li> </ol>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> <p>Permohonan</p>  </div> <div style="text-align: center;"> <p>Permohonon meminta tanda tangan Korprodi/Kajur</p>  </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center; margin: 10px 0;"> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="text-align: center;">  </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  <p>Pengambilan Surat Ijin Cuti</p> </div> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="text-align: center;">  <p>Pembuatan Surat Ijin</p> </div> </div> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengisi form permohonan cuti pada aplikasi ULT</li> <li>2. Form permohonan cuti dicetak, dan harus ditandatangani oleh mahasiswa, orang tua dan dosen wali serta korprodi/kajur;</li> <li>3. Formulir yang telah diisi dan ditandatangani diserahkan ke ULT untuk dibuatkan surat persetujuan oleh Direktur/Wakil Direktur;</li> <li>4. Apabila Direktur menyetujui ijin cuti akademik, surat ijin cuti akademik dapat dikeluarkan</li> <li>5. Pemohon dapat mengambil surat ijin cuti akademik</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 7 Hari kerja sejak form permohonan yang telah ditandatangani diterima.
4.	Biaya/tarif	Tanpa Biaya
5.	Produk pelayanan	Surat Ijin Cuti Akademik Mahasiswa
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui email yang ditujukan kepada: Pusat Jaminan Mutu Email : <a href="mailto:umpanbalik@ppns.ac.id">umpanbalik@ppns.ac.id</a></p>

**STANDAR PELAYANAN CUTI AKADEMIK MAHASISWA  
POLITEKNIK PERKAPALAN NEGERI SURABAYA  
(MANUFACTURING)**

<b>NO.</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Direktur No 01 Tahun 2016 Tentang Pedoman Akademik dan Kemahasiswaan Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Formulir, Komputer, printer
3	Kompetensi pelaksana	1. SDM yang memiliki kompetensi mengoperasikan komputer
4	Pengawasan internal	Subbag Akademik dan Kemahasiswaan serta kepala BAKPSI
5	Jumlah Pelaksana	4 orang
6	Jaminan Pelayanan	Layanan diberikan secara transparan, terbuka, dan tepat waktu
7	Jaminan Keamanan	Jaminan kebenaran data surat
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan berdasarkan evaluasi.

**3. STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN SURAT KETERANGAN TELAH MENYELESAIKAN TUGAS AKHIR  
POLITEKNIK PERKAPALAN NEGERI SURABAYA  
(SERVICE DELIVERY)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Mahasiswa semester akhir dan telah menyelesaikan tugas akhir;</li> <li>Mahasiswa telah mengisi judul tugas akhir dan dosen pembimbing di student portal;</li> <li>Mengisi formulir telah menyelesaikan tugas akhir ditandatangani oleh korprodi</li> </ol>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="text-align: center;"> <p>Permohonan</p>  </div> <div style="text-align: center;"> <p>1</p>  </div> <div style="text-align: center;"> <p>Permohonan meminta tanda tangan Korprodi</p>  </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 20px;"> <div style="text-align: center;"> <p>4</p>  </div> <div style="text-align: center;"> <p>2</p>  </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 20px;"> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="text-align: center;"> <p>3</p>  </div> <div style="text-align: center;">  </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 10px;"> <p>Pengambilan Surat Keterangan</p> <p>Pembuatan Surat Keterangan</p> </div> <ol style="list-style-type: none"> <li>Mahasiswa mengisi form permohonan surat keterangan yang dapat diperoleh di aplikasi ULT;</li> <li>Form permohonan harus di tandatangi oleh mahasiswa dan korprodi;</li> <li>Formulir yang telah diisi dan ditandatangani diserahkan ke ULT untuk dibuatkan surat keterangan;</li> <li>Surat keterangan yang telah ditandatangani oleh Direktur/Wakil Direktur dapat diambil di ULT</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	3 Hari kerja sejak formulir diterima
4.	Biaya/tarif	Tanpa Biaya
5.	Produk pelayanan	Surat Keterangan telah menyelesaikan Tugas Akhir
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui email yang ditujukan kepada: Pusat Jaminan Mutu Email : <a href="mailto:umpanbalik@ppns.ac.id">umpanbalik@ppns.ac.id</a></p>

**STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN SURAT KETERANGAN TELAH MENYELESAIKAN  
TUGAS AKHIR  
POLITEKNIK PERKAPALAN NEGERI SURABAYA  
(MANUFACTURING)**

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1.	Dasar Hukum	Peraturan Direktur No 01 Tahun 2016 Tentang Pedoman Akademik dan Kemahasiswaan Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Formulir, Komputer, printer
3.	Kompetensi pelaksana	1. SDM yang memiliki kompetensi mengoperasikan komputer
4.	Pengawasan internal	Subbag Akademik dan Kemahasiswaan serta kepala BAKPSI
5.	Jumlah Pelaksana	4 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Layanan diberikan secara transparan, terbuka, dan tepat waktu
7.	Jaminan Keamanan	Jaminan kebenaran data surat
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan berdasarkan evaluasi.

**4. STANDAR PELAYANAN LEGALISIR IJAZAH DAN TRANSKRIP NILAI  
POLITEKNIK PERKAPALAN NEGERI SURABAYA  
(SERVICE DELIVERY)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ijazah dan Transkrip Nilai asli</li> <li>c. Fotocopy Ijazah sesuai jumlah yang akan di legalisir (maksimal 10 lbr)</li> <li>d. Fotocopy Transkrip Nilai sesuai jumlah yang akan di legalisir (maksimal 10 lbr)</li> <li>e. KTP pemohon / surat kuasa apabila diwakilkan</li> </ul>
2	Sistem mekanisme, dan prosedur	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> <p>Permohonan</p>  </div> <div style="text-align: center;"> <p>1</p>  </div> <div style="text-align: center;"> <p>Verifikasi Data dan pembayaran</p>  </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center; margin-top: 20px;"> <div style="text-align: center;"> <p>4</p>  </div> <div style="text-align: center;"> <p>2</p>  </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center; margin-top: 20px;"> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="text-align: center;"> <p>3</p>  </div> <div style="text-align: center;">  </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 20px;"> <div style="text-align: center;"> <p>Pengambilan</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>Proses legalisir</p> </div> </div> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Pemohon mengisi permohonan secara online dan menyerahkan ijazah/transkrip nilai asli dan fotocopy ke petugas layanan</li> <li>2 Pemohon membayar biaya legalisir</li> <li>3 Wakil Direktur Bidang Akademik / Direktur menandatangani pengesahan fotocopy ijazah dan transkrip nilai</li> <li>4 Pemohon dapat mengambil hasil legalisir atau dapat memilih opsi pengiriman</li> </ol>
3.	Jangkawaktu penyelesaian	<p>Legalisir dengan tanda tangan Kabag Akademik : 1 hari</p> <p>Legalisir dengan tanda tangan Direktur/Wadir I : 1-7 hari kerja</p>
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya
5.	Produk pelayanan	Pengesahan fotocopy Ijazah dan Transkrip Nilai
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui email yang ditujukan kepada: Pusat Jaminan Mutu Email : <a href="mailto:umpanbalik@ppns.ac.id">umpanbalik@ppns.ac.id</a></p>

**STANDAR PELAYANAN LEGALISIR IJAZAH DAN TRANSKRIP NILAI  
POLITEKNIK PERKAPALAN NEGERI SURABAYA  
(MANUFACTURING)**

<b>NO.</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1.	Dasar Hukum	Peraturan menteri pendidikan dan kebudayaan Republik Indonesia Nomor 11 tahun 2014 Tentang Pengesahan fotokopi ijazah, fotokopi sertifikat profesi, Fotokopi surat keterangan pengganti ijazah/sertifikat profesi, dan penerbitan surat keterangan pengganti ijazah/sertifikat profesi lulusan perguruan tinggi
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang penyimpanan dokumen</li> <li>b. Stempel</li> <li>c. Buku agenda</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SDM yang memiliki pengetahuan tentang peraturan dan kebijaksanaan di bidang Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan;</li> <li>2. SDM yang memiliki kemampuan kerja mengoperasikan komputer;</li> <li>3. SDM yang memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan, dan ntegrasi yang tinggi</li> </ol>
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung secara kontinyu;</li> <li>2. Satuan penjaminan mutu;</li> <li>3. Konsistensi dalam memberikan teguran dan sanksi</li> </ol>
5.	Jumlah pelaksana	4 (Empat) orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pengesahan Fotocopy Ijazah Dan transkrip nilai diberikan secara transparan, cermat, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pengesahan Fotocopy Ijazah dan Transkrip Nilai yang diberikan dijamin keabsahannya.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 2 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

**5. STANDAR PELAYANAN SURAT KETERANGAN AKTIF KULIAH  
POLITEKNIK PERKAPALAN NEGERI SURABAYA  
(SERVICE DELIVERY)**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Mahasiswa Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya 2. Orang Tua / Wali yang secara sah sebagai orang tua/ wali mahasiswa
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;"> </div> <p style="text-align: center;"> <span style="margin-right: 100px;">Pengambilan Surat Keterangan</span> <span>Pembuatan Surat Keterangan</span> </p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mahasiswa/orang tua/wali mengisi formulir surat keterangan secara online;</li> <li>2. Petugas pelayanan memverifikasi formulir</li> <li>3. Surat keterangan diproses</li> <li>4. Pemohon dapat mengambil surat keterangan yang telah diambil</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	1 hari kerja
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Surat Keterangan Aktif Kuliah
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui email yang ditujukan kepada: Pusat Jaminan Mutu Email : <a href="mailto:umpanbalik@ppns.ac.id">umpanbalik@ppns.ac.id</a>

**STANDAR PELAYANAN SURAT KETERANGAN AKTIF KULIAH  
POLITEKNIK PERKAPALAN NEGERI SURABAYA  
(MANUFACTURING)**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Direktur Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya Nomor 1 Tahun 2016 Tentang Pedoman Akademik dan Kemahasiswaan Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Meja Kerja 2. Komputer 3. Printer
3.	Kompetensi Pelaksana	1. SDM yang memiliki pengetahuan tentang Peraturan di bidang akademik 2. SDM yang memiliki pemahaman tentang mekanisme penerbitan surat keterangan aktif kuliah 3. SDM yang memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan, dan integritas yang tinggi/ dalam melaksanakan tugas
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian internal dan 3. Dilaksanakan secara kontinyu 4. Konsistensi dalam memberikan teguran dan sanksi
5.	Jumlah pelaksana	3 orang
6.	Jaminan pelayanan	1. Layanan diberikan secara transparan, terbuka, dan tepat waktu 2. pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Jaminan kerahasiaan dan keselamatan data 2. Jaminan tidak melakukan penyalahgunaan data
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

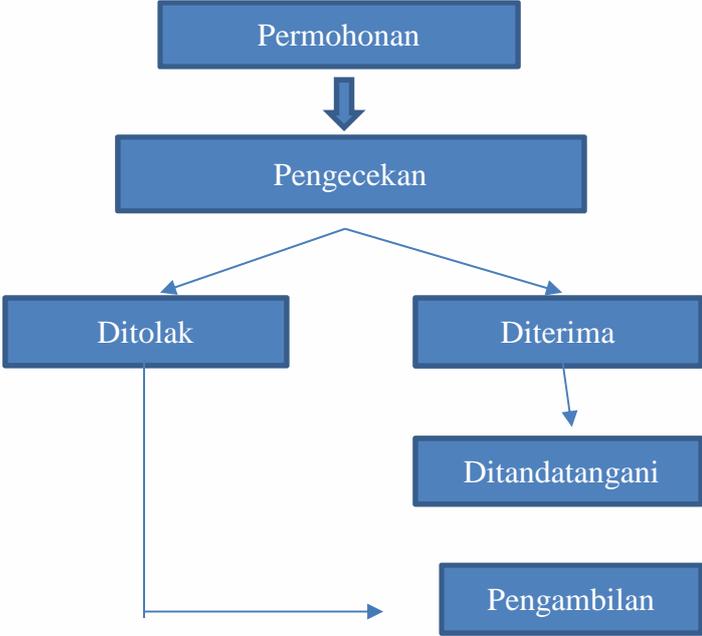
**6. STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN INFORMASI (PPID)  
POLITEKNIK PERKAPALAN NEGERI SURABAYA  
(SERVICE DELIVERY)**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. WNI berusia lebih dari 15 tahun.</li> <li>2. Kartu Identitas</li> <li>3. Surat pengantar dari instansi (bila ada)</li> </ol>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;"> <p>The diagram shows a four-step process: 1. Permohonan (Request) - 2. Verifikasi Data (Data Verification) - 3. Penyiapan data (Data Preparation) - 4. Pemohon dapat mengambil data yang diminta (Applicant can collect the requested data). The steps are connected by numbered arrows in a clockwise cycle.</p> </div> <p>Pemohon dapat mengambil data yang</p> <p>Penyiapan data</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Pemohon mengisi permohonan secara online;</li> <li>2 Petugas pelayanan memverifikasi kartu identitas</li> <li>3 Bila setelah diverifikasi dan data yang diminta adalah data yang dapat diberikan, maka data akan disiapkan untuk diserahkan</li> <li>4 Pemohon dapat mengambil data yang diminta</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	1-5 hari kerja (tergantung pada jumlah informasi yang diminta)
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut Biaya
5.	Produk pelayanan	Informasi dan data
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui email yang ditujukan kepada: Pusat Jaminan Mutu</p> <p>Email : <a href="mailto:umpanbalik@ppns.ac.id">umpanbalik@ppns.ac.id</a></p>

**STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN INFORMASI  
POLITEKNIK PERKAPALAN NEGERI SURABAYA  
(MANUFACTURING)**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 UU Nomor 14 tahun 2008 tentang KIP</li> <li>2. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>3. Permen Ristekdikti Nomor 75 tahun 2016 Tentang PPID</li> <li>4. Permen Ristekdikti Nomor 69 tahun 2016 tentang layanan Publik</li> </ol>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Kantor layanan PPID</li> <li>2 Meja Layanan Informasi</li> <li>3 Ruang tunggu</li> <li>4 Acces jaringan Wifi</li> <li>5 Informasi prosedur layanan</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 SDM yang memiliki pengetahuan tentang sistem informasi di bidang layanan informasi publik</li> <li>2 SDM yang memiliki pemahaman tentang Pengolahan dan pedoman manajemen informasi</li> <li>3 SDM yang memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan, dan integritas yang tinggi dalam melayani customer / masyarakat</li> </ol>
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Supervisi atasan langsung PPID Pelaksana</li> <li>2 Divisi Internal Badan Penjaminan Mutu PPNS</li> <li>3 Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh PPID Pelaksana PPNS</li> <li>4 Dilaksanakan secara konsisten, transparan dan akuntabel</li> <li>5 Konsistensi dalam memberikan teguran dan sanksi</li> </ol>
5.	Jumlah pelaksana	3 orang
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Layanan diberikan secara transparan, terbuka, dan tepat waktu</li> <li>2 pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan</li> </ol>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Jaminan kerahasiaan dan keselamatan data</li> <li>2 Jaminan tidak melakukan penyalahgunaan data</li> </ol>
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

**7. STANDAR PELAYANAN PENGAJUAN PROPOSAL KEMAHASISWAAN  
POLITEKNIK PERKAPALAN NEGERI SURABAYA  
(SERVICE DELIVERY)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Proposal kemahasiswaan
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <pre> graph TD     A[Permohonan] --&gt; B[Pengecekan]     B --&gt; C[Ditolak]     B --&gt; D[Diterima]     D --&gt; E[Ditandatangani]     E --&gt; F[Pengambilan]     C --&gt; F             </pre> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon memasukkan proposal ke ULT dan menerima tanda bukti penerimaan</li> <li>2. Pengecekan dilakukan oleh Bag Kemahasiswaan.</li> <li>3. Jika ditolak, maka proposal akan dikembalikan di ULT. Jika Proposal disetujui, maka akan ditandatangani dan dikembalikan ke ULT.</li> <li>4. Pemohon dapat mengambil proposal.</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	2 – 7 hari kerja
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya
5.	Produk pelayanan	Sertifikat tes kompetensi
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui email yang ditujukan kepada: Pusat Jaminan Mutu Email : <a href="mailto:umpanbalik@ppns.ac.id">umpanbalik@ppns.ac.id</a>

**STANDAR PELAYANAN PENGAJUAN PROPOSAL KEMAHASISWAAN  
POLITEKNIK PERKAPALAN NEGERI SURABAYA  
(MANUFACTURING)**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<u>Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia No. 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi</u>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Komputer
3.	Kompetensi pelaksana	1. SDM yang memiliki pemahaman mengenai aplikasi ULT
4.	Pengawasan internal	Pengawasan internal oleh Wakil Direktur III
5.	Jumlah Pelaksana	3 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Layanan diberikan secara transparan, terbuka, dan tepat waktu
7.	Jaminan Keamanan	Jaminan kebenaran dan keakuratan hasil tes
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan berdasarkan evaluasi.

**8. STANDAR PELAYANAN SURAT PENGANTAR OJT, PERMOHONAN DATA  
POLITEKNIK PERKAPALAN NEGERI SURABAYA  
(SERVICE DELIVERY)**

NO .	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mahasiswa tahun ketiga</li> <li>2. KTM</li> <li>3. Data Perusahaan</li> </ol>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="text-align: center;"> <p>Permohonan</p>  </div> <div style="text-align: center;"> <p>Permohon meminta tanda tangan Korprodi dan Kajur</p>  </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin: 10px 0;"> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="text-align: center;">  </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="text-align: center;">  </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 10px;"> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="text-align: center;"> <p>Pengambilan Surat Pengantar</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>Pembuatan Surat Pengantar</p> </div> </div> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mahasiswa mengisi form permohonan surat pengantar yang dapat diperoleh di aplikasi ULT;</li> <li>2. Form permohonan harus di tandatangani oleh mahasiswa, Korprodi; Kajur</li> <li>3. Formulir yang telah diisi dan ditandatangani diserahkan ke ULT untuk dibuatkan surat pengantar;</li> <li>4. Surat pengantar yang telah ditandatangani oleh Direksi dapat diambil di ULT</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	1-3 hari kerja sejak formulir diterima
4.	Biaya/tarif	Tanpa biaya
5.	Produk pelayanan	Surat pengantar OJT
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui email yang ditujukan kepada: Pusat Jaminan Mutu Email : <a href="mailto:umpanbalik@ppns.ac.id">umpanbalik@ppns.ac.id</a></p>

**STANDAR PELAYANAN SURAT PENGANTAR OJT DAN PERMOHONAN DATA  
POLITEKNIK PERKAPALAN NEGERI SURABAYA  
(MANUFACTURING)**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>1. <u>Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia No. 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi</u></p> <p>2. Peraturan Direktur No 01 Tahun 2016 Tentang Pedoman Akademik dan Kemahasiswaan Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya</p>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Formulir, Komputer, printer
3.	Kompetensi pelaksana	1. SDM yang memiliki kompetensi mengoperasikan komputer
4.	Pengawasan internal	Subbag Akademik dan Kemahasiswaan serta kepala BAKPSI
5.	Jumlah Pelaksana	4 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Layanan diberikan secara transparan, terbuka, dan tepat waktu
7.	Jaminan Keamanan	Jaminan kebenaran data surat
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan berdasarkan evaluasi.

**9. STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN PEMINJAMAN RUANGAN  
POLITEKNIK PERKAPALAN NEGERI SURABAYA  
(SERVICE DELIVERY)**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Mahasiswa PPNS : KTM b. Formulir yang telah ditandatangani
2	Sistem mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;">    <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Permohonan</div>         <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Setelah melakukan pengecekan, petugas memberi nota peminjaman ruangan</div> </div>
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengajukan permohonan peminjaman ruangan ke ULT dengan menyertakan proposal</li> <li>2. Setelah petugas pelayanan melakukan pengecekan ketersediaan ruangan, petugas memberikan nota peminjaman ruangan</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	1 hari kerja
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya
5.	Produk pelayanan	Nota peminjaman ruangan
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui email yang ditujukan kepada: Pusat Jaminan Mutu Email : <a href="mailto:umpanbalik@ppns.ac.id">umpanbalik@ppns.ac.id</a>

**STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN PEMINJAMAN RUANGAN  
POLITEKNIK PERKAPALAN NEGERI SURABAYA  
(MANUFACTURING)**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<u>Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia No. 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi</u>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Komputer</li> <li>b. Printer</li> <li>c. Kertas</li> <li>d. Stempel</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. SDM yang memiliki pengetahuan tentang peraturan dan kebijaksanaan di peminjaman ruangan</li> <li>2. SDM yang memiliki kemampuan kerja mengoperasikan komputer;</li> <li>3. SDM yang memiliki ketelitian, kecepatan, kesabaran, keramahan, dan integrasi yang tinggi</li> </ul>
4.	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung secara kontinyu;</li> <li>2. Satuan penjaminan mutu;</li> <li>3. Konsistensi dalam memberikan teguran dan sanksi</li> </ul>
5.	Jumlah pelaksana	5 (Empat) orang
6.	Jaminan Pelayanan	Nota peminjaman lab diberikan secara benar.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Jaminan kecepatan dan ketelitian pelayanan
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

BERITA ACARA  
PEMBAHASAN RANCANGAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
POLITEKNIK PERKAPALAN NEGERI SURABAYA

Pada hari ini Kamis tanggal enam belas bulan November tahun dua ribu tujuh belas bertempat di Kampus Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya, telah dilaksanakan pembahasan rancangan Standar Pelayanan Publik (SPP) antara penyelenggara pelayanan yang selanjutnya disebut PIHAK PERTAMA dan pihak pengguna pelayanan yang selanjutnya disebut PIHAK KEDUA. PIHAK PERTAMA dan PIHAK KEDUA telah sepakat dan menyetujui rancangan Standar Pelayanan Publik, untuk ditetapkan oleh pejabat pemberi wewenang. Berita acara ini dibuat dengan sesungguhnya berdasarkan hasil pembahasan sebagaimana terlampir, dibuat rangkap dua untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 16 November 2017

PIHAK PERTAMA



Ir. Eko Julianto, M.Sc., MRINA  
Direktur

PIHAK KEDUA



Hanif Dzakry R.  
(0615090010)



Rijal Amanu  
0315040008



M. Arifur R.  
0915090060



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
**POLITEKNIK PERKAPALAN NEGERI SURABAYA**

Alamat : Jl. Teknik Kimia, Kampus ITS Sukolilo - Surabaya

Telp. 031-5947186 ; Fax. 031 5942887

Web : [www.ppns.ac.id](http://www.ppns.ac.id) | Email : [humas@ppns.ac.id](mailto:humas@ppns.ac.id)