



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA  
FAKULTAS BAHASA DAN SENI  
Kampus Unesa 2, Jl. Lidah Wetan, Surabaya 60213  
Telepon : +6231-7522876, Faksimil : +6231- 7522876  
Laman : <http://fbs.unesa.ac.id>, email : [fbs@unesa.ac.id](mailto:fbs@unesa.ac.id).

**PENETAPAN STANDARD PELAYANAN  
FAKULTAS BAHASA DAN SENI  
UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA**

**Dasar hukum**

1. Undang-undang Republik Indonesia nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia;
4. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2007 Tentang Perpustakaan.
5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 102 Tahun 2000 Tentang Standardisasi Nasional;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang (Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Republik Indonesia Negara Nomor 5149);
7. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 103 Tahun 2001 Tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi, Dan Tata Kerja Lembaga Pemerintah Non Departemen;
8. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
9. Keputusan Ka BSN nomor 965/BSN-I/HK.35/05/2001 tentang Organisasi Badan Standardisasi Nasional;
10. Peraturan Kepala Badan Standardisasi Nasional Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Pedoman Layanan Informasi Publik Badan Standardisasi Nasional;
11. Peraturan Kepala Badan Standardisasi Nasional Nomor 3 Tahun 2011 Tentang Rencana Strategis Badan Standardisasi Nasional Tahun 2010-2014;
12. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2007 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Standardisasi Nasional.
13. Peraturan Rektor No 2 Tahun 2024 tentang Tarif Layanan Universitas Negeri Surabaya Tahun 2024

**Persyaratan**

1. Mahasiswa, Dosen, dan Alumni yang ingin mendapatkan pelayanan harus memiliki dokumen prasyarat sesuai jenis layanan yang dibutuhkan
2. Mahasiswa yang ingin mendapatkan layanan administrasi persuratan, dapat mengakses SIYAP 24

**Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**

Pelayanan yang dimaksudkan didalam pelayanan ini meliputi pelayanan akademik dan non akademik. E- Layanan yang disediakan berupa form surat permohonan mahasiswa melalui Sistem Layanan Administrasi Persuratan 24 Jam, layanan aduan, dan survey menggunakan sistem layanan secara online dengan berkunjung ke <https://fbs.unesa.ac.id> pada menu e-layanan. dan mengikuti alur yang ada diwebsite.

Prosedur surat permohonan mahasiswa melalui Sistem Layanan Administrasi Persuratan 24 Jam:

1. Pemohon mengakses website <https://fbs.unesa.ac.id>
2. Pemohon mengakses E-Layanan, menu mahasiswa, SIYAP 24
3. Pemohon mengunduh template surat yang diinginkan pada menu unduh (klik)
4. Pemohon melakukan pengisian pada template surat yang diinginkan sesuai petunjuk
5. Pemohon mengunggah template surat yang sudah diisi melalui menu unggah (klik)
6. Pemohon menunggu selama 24 jam
7. Pemohon menerima dokumen secara elektronik melalui email

Prosedur layanan aduan:

1. Pemohon mengakses website <https://fbs.unesa.ac.id>
2. Pemohon mengakses E-Layanan, menu layanan aduan
3. Pemohon mengisi form yang telah disediakan dengan menyediakan bukti aduan
4. Pemohon akan menerima surat elektronik bahwa aduan telah diterima
5. Pemohon juga akan menerima surat elektronik jika aduan telah diproses dan diselesaikan

Prosedur Layanan Informasi publik

1. Permohonan informasi di Unesa diselenggarakan terpusat oleh Universitas melalui <https://ppid.unesa.ac.id/> dengan mengisi [formulir](#) yang tersedia pada website tersebut.
2. Terkait informasi publik yang tersedia di FBS, tersedia dokumen:
  - Informasi Tersedia Setiap Saat (Visi Misi FBS, Struktur Organisasi FBS, Renstra FBS, Peraturan-Peraturan Rektor)
  - Informasi Berkala (Perjanjian Kinerja FBS, Laporan Kinerja FBS, Laporan Survey, Laporan Monev, Laporan Audit)
  - Informasi Serta Merta (Surat Edaran)

### **Jangka Waktu Penyelesaian**

Prosedur surat permohonan, layanan aduan oleh pemohon yang meminta surat ijin adalah 24 jam kerja dari sejak pemohon mengisi permohonan sampai diproses oleh admin Fakultas Bahasa dan Seni.

### **Biaya/Tarif**

Tidak ada biaya yang dikenakan kepada pengguna layanan atas layanan tertentu. Artinya, layanan yang disediakan dalam kategori ini bersifat gratis, tanpa tambahan biaya administrasi atau tarif tersembunyi. Terkait layanan jenis lain yang belum disebutkan dalam Standar Pelayanan ini, jika berbayar, maka biaya tarif layanan disesuaikan dengan Peraturan Rektor No 2 Tahun 2024 tentang Tarif Layanan Universitas Negeri Surabaya Tahun 2024

### **Produk Pelayanan**

Produk pelayanan E-Layanan adalah

1. Surat permohonan mahasiswa melalui Sistem Layanan Administrasi Persuratan 24 Jam
2. Layanan aduan
3. Layanan permohonan informasi publik yang diselenggarakan oleh Universitas Negeri Surabaya

## **Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas**

Sarana yang diperlukan untuk melayani publik terkait informasi, E-Layanan dan layanan-layanan bidang standardisasi adalah:

1. Komputer
2. Mesin pencetak (printer)
3. Mesin fotokopi
4. Jaringan internet

## **Kompetensi Pelaksana**

Pelaksana layanan memiliki kualifikasi akademik yang sesuai di bidangnya, keterampilan teknis, pemahaman prosedur, sikap profesional, kemampuan komunikasi, serta komitmen terhadap peningkatan kualitas layanan. Pelaksana layanan di FBS merupakan tendik dengan kualifikasi:

- Pengadministrasi Perkantoran
- Penata Layanan Operasional
- Pengolah Data dan Informasi

Pelaksana layanan memiliki pengetahuan yang relevan, mampu bekerja sesuai standar operasional, bersikap ramah dan responsif, serta menjaga etika kerja dan kerahasiaan informasi. Selain itu, pelaksana diharapkan mampu beradaptasi dengan perubahan dan terus meningkatkan keterampilannya untuk memastikan pelayanan yang efektif, efisien, dan memuaskan bagi seluruh pengguna layanan.

## **Pengawasan Internal**

Pengawasan internal dilakukan oleh tim pelayanan publik mencakup berbagai aspek operasional yang berkaitan dengan pelayanan administratif, akademik, maupun non-akademik di fakultas. Tim ini bertanggung jawab untuk melakukan pemantauan rutin terhadap pelaksanaan layanan, melalui survei kepuasan. Tim pelayanan publik juga bekerja sama dengan pimpinan fakultas dalam memonitor proses pelaksanaan layanan sehari-hari, termasuk memastikan bahwa prosedur layanan diikuti sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Dalam hal ini, tim memastikan bahwa setiap permohonan atau masalah yang diajukan oleh pengguna layanan ditangani secara cepat, tepat, dan efisien. Selain itu, tim pelayanan publik juga memantau kualitas interaksi antara petugas layanan dengan pengguna, seperti komunikasi yang baik, sikap profesional, dan penyelesaian masalah secara responsif. Pengawasan ini bertujuan untuk mendeteksi adanya potensi kendala atau hambatan dalam pelayanan, serta untuk segera mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan atau peningkatan.

## **Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan**

Pelanggan dapat menyampaikan pengaduan atas ketidakpuasan layanan yang diberikan oleh Fakultas Bahasa dan Seni melalui kotak pengaduan yang tersedia di Fakultas Bahasa dan Seni. Selain itu pelanggan dapat menyampaikan ketidakpuasan atas layanan yang diberikan oleh Fakultas Bahasa dan Seni melalui surat elektronik yang dikirimkan ke alamat email: [fbs@unesa.ac.id](mailto:fbs@unesa.ac.id).

Secara rinci prosedur penanganan pengaduan di Fakultas Bahasa dan Seni dilaksanakan sebagai berikut:

1. Pengguna informasi standardisasi memberikan pengaduan ke Pusat Informasi dan Dokumentasi Standardisasi BSN melalui :

- a. Media Internet  
melalui email layanan [fbs@unesa.ac.id](mailto:fbs@unesa.ac.id)  
Melalui website <https://fbs.unesa.ac.id/>, menu e-layanan -- layanan aduan  
Melalui website <https://wbs.fbs.unesa.ac.id/zi/pengaduan>

- b. Nomor WhatsApp  
Pelayanan Akademik Fakultas Bahasa dan Seni 0856-17000-59  
Pelayanan Non Akademik Fakultas Bahasa dan Seni 0856-18000-59

- c. Media sosial  
Melalui Instagram resmi FBS  
<https://www.instagram.com/fbsunesa?igsh=ZG1vcHh6Z2RhZ3hn>

2. Berdasarkan pencatatan tersebut, Tim Pelayanan Publik menyampaikan kepada kepala Pimpinan Fakultas Bahasa dan Seni yang bersangkutan terhadap pengaduan pelanggan yang masuk berdasarkan kategori pengaduan yang ada (pengaduan ringan, sedang dan besar/berat).
3. Apabila pengaduan tergolong dalam kategori pengaduan ringan, maka Tim Pelayanan Publik akan menjawab/menyelesaikan secara langsung.
4. Pengaduan melalui surat/tertulis/whatsapp, akan langsung dibalas melalui pesan whatsapp kepada yang bersangkutan (pihak pengadu).
5. Pengaduan melalui link <https://wbs.fbs.unesa.ac.id/zi/pengaduan> akan langsung dibalas kepada email yang bersangkutan.
6. Pengaduan secara langsung akan dijawab secara langsung kepada yang bersangkutan.
7. Apabila pengaduan tergolong dalam kategori Sedang dan berat maka masalah-masalah yang ada perlu dikoordinasikan oleh Tim Pelayanan Publik dengan pimpinan Fakultas Bahasa dan Seni mendapatkan arahan dalam penanganan pengaduan tersebut. Hasil keputusan dari koordinasi akan disampaikan kepada yang bersangkutan.
8. Pengaduan masyarakat baik secara tertulis, melalui internet, via telepon, maupun secara langsung, akan dicatat dan dipilah oleh Tim Pelayanan dan disusun laporannya setiap bulan. Apabila Laporan perlu dilakukan perbaikan, maka laporan akan diperiksa kembali dan diserahkan pada Dekan Fakultas Bahasa dan Seni untuk disetujui.
9. Target penyelesaian pengaduan dalam 1 (satu) tahun adalah minimal harus dapat menyelesaikan 75 % dari total pengaduan yang diterima oleh Pusat Informasi dan Dokumentasi Standardisasi BSN untuk semua media pengaduan.

### **Jumlah Pelaksana**

Pelaksana di fakultas terkait pelayanan publik terbagi ke dalam dua jenis pelayanan:

1. Pelayanan akademik  
Pelayanan bidang akademik dipimpin oleh satu orang kepala seksi bidang, yang membawahi 19 orang tenaga kependidikan di 19 program studi di FBS. Selain itu, pelayanan akademik di fakultas dilayani oleh 4 orang tendik lain
2. Pelayanan non-akademik  
Pelayanan bidang non-akademik dipimpin oleh satu kepala seksi bidang 2 yang membawahi 6 orang tendik. Pelayanan ini terkait peminjaman akses sarana dan prasarana dan keuangan (salah satunya untuk pengurusan SPJ)

### **Evaluasi Kinerja Pelaksana.**

1. Evaluasi dilakukan oleh tim Pelayanan Publik Zona Integritas Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Surabaya
2. Indeks Kepuasan pelanggan diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner, khususnya terkait dengan layanan informasi.
  1. Penyebaran kuesioner dilakukan 4 kali dalam satu tahun, terbagi kedalam 4 triwulan
  2. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh pelanggan. Tim pelayanan public memasukkan data email dari pelanggan. Selanjutnya pelanggan akan menerima email berisi link untuk pengisian survey.

3. Tim pelayanan publik mengumpulkan kuesioner setelah kuesioner terisi.
4. Hasil analisa dapat disajikan dalam nilai Indeks Persepsi Kepuasan dan Indeks Persepsi Anti Korupsi yang dipantau dari berbagai unsur.
5. Jika dari hasil pengolahan data diperoleh Nilai Indeks  $< 3,4$ , maka diperlukan tindakan perbaikan dengan meminta bagian terkait mengisi formulir Permintaan Tindakan Koreksi.
6. Pelaksanaan tindakan perbaikan untuk menjaga tingkat kepuasan pelanggan ini dilakukan dengan mengacu pada Tindakan Koreksi.

Ditetapkan di : Surabaya  
Pada tanggal : 5 Agustus 2024  
Dekan



Syafi'ul Anam, Ph.D  
NIP. 197809162006041001