



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
INSTITUT SENI BUDAYA INDONESIA BANDUNG**

Jalan Buahbatu Nomor 212 Bandung 40265
Telepon (022) 7314982,7394532 - Faksimili (022) 7303021
Laman : www.isbi.ac.id

**KEPUTUSAN REKTOR INSTITUT SENI BUDAYA INDONESIA BANDUNG
NOMOR : 252/IT8/HK/2019**

**TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA INSTITUT SENI BUDAYA INDONESIA
BANDUNG**

REKTOR INSTITUT SENI BUDAYA INDONESIA BANDUNG,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggaraan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan untuk jenis pelayanan Pendidikan dan penunjangnya dengan Keputusan Rektor Institut Seni Budaya Indonesia Bandung tentang;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301);
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61);
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan sebagaimana diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2010 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 23, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5105);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215,

- Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500);
 8. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 86 Tahun 2014, tentang Perubahan STSI Bandung menjadi Institut Seni Budaya Indonesia Bandung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 196);
 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 749);
 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
 11. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 27 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Seni Budaya Indonesia Bandung (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1393);
 12. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 47 Tahun 2016 Tentang Statuta Institut Seni Budaya Indonesia Bandung (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1341);
 13. Keputusan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 509/M/KPT.KP/2018 Tanggal 6 September 2018 tentang Pemberhentian Rektor Institut Seni Budaya Indonesia Bandung Periode Tahun 2014-2018 dan Pengangkatan Rektor Institut Seni Budaya Indonesia Bandung Periode Tahun 2018-2022.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN REKTOR INSTITUT SENI BUDAYA INDONESIA BANDUNG TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA INSTITUT SENI BUDAYA INDONESIA BANDUNG.
- KESATU : Menetapkan Standar pelayanan publik pada Institut Seni Budaya Indonesia Bandung sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini;
- KEDUA : Standar pelayanan pada Satuan Kerja Institut Seni Indonesia Bandung, meliputi ruang lingkup pelayanan:
1. Barang;
2. Jasa;
3. Administrasi.
- KETIGA : Standar pelayanan sebagaimana terlampir dalam lampiran keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/ pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;

- KEEMPAT : Keputusan ini berlaku mulai pada tanggal ditetapkan
- KELIMA : Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya

Ditetapkan di : Bandung
Pada tanggal : 8 Januari 2019
REKTOR,



EEN HERDIANI
NIP 196707061993022001

Lampiran I Keputusan Rektor ISBI Bandung

Nomor : **252/IT8/HK/2019**

Tanggal : 8 Januari 2019

Tentang : STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA INSTITUT
SENI BUDAYA INDONESIA BANDUNG.

Daftar Standar Pelayanan Publik Pada Institut Seni Budaya Indonesia Bandung

1. Standar Pelayanan Publik Pelayanan Penerimaan Mahasiswa Baru Jalur Seleksi Nasional Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SNMPTN);
2. Standar Pelayanan Publik Pelayanan Penerimaan Mahasiswa Baru Jalur Seleksi Bersama Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SBMPTN);
3. Standar Pelayanan Publik Pelayanan Penerimaan Mahasiswa Baru Jalur Seleksi Mandiri;
4. Standar Pelayanan Publik Pelayanan Registrasi Mahasiswa Baru;
5. Standar Pelayanan Publik Pelayanan Surat Keterangan Pengganti Ijazah;
6. Standar Pelayanan Publik Pelayanan Legalisir Dokumen Akademik;
7. Standar Pelayanan Publik Pelayanan Fotokopi Koleksi Perpustakaan;
8. Standar Pelayanan Publik Pelayanan Peminjaman Gedung Prtunjukan;
9. Standar Pelayanan Publik Pelayanan Kerjasama Kelembagaan; dan
10. STANDAR PELAYANAN PUBLIK PELAYANAN PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK

Ditetapkan di : Bandung

Pada tanggal : 8 Januari 2019

REKTOR,



EEN HERDIANI

NIP 196707061993022001

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PELAYANAN PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK
INSTITUT SENI BUDAYA INDONESIA BANDUNG**

A. SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Untuk memohon informasi atau menyampaikan pengaduan terkait pelayanan informasi, pemohon wajib menunjukkan bukti identitas :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perorangan berupa identitas resmi (KTP/SIM/Paspor). • Badan Hukum dan/atau Badan Publik berupa Akta Notaris dan Dokumen Pengesahan Badan Hukum dan/atau Badan Publik. <p>2. Mengisi formulir permohonan informasi.</p>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> </div> <p>Narasi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan permintaan informasi atau menyampaikan pengaduan dengan cara datang langsung, melalui faksimile atau telepon, akses ke laman ppid.bappenas.go.id, mengirimkan surel (ppid.bappenas.go.id), dan atau dengan surat resmi; 2. Unit Pelayanan Informasi yang terdiri dari Tim Sekretariat Pelayanan Informasi, memilah permintaan informasi dan pengaduan. Dengan ketentuan sebagai berikut:

		<ol style="list-style-type: none"> a. Pemohon yang datang langsung dan akses melalui laman, mengisi Formulir Permintaan Informasi atau Formulir Pengaduan. b. Pemohon melalui surat, faksimile, dan surel mengisi Formulir Permintaan Informasi atau Formulir Pengaduan yang tersedia. c. Khusus untuk pemohon melalui telepon, data diri dapat diisi oleh Petugas Pelayanan Informasi Publik ke dalam Formulir Permintaan Informasi atau Formulir Pengaduan. <ol style="list-style-type: none"> 3. Apabila kelengkapan pemohon tidak sesuai, pemohon harus melengkapinya, jika tidak maka permintaan atau pengaduan pemohon tidak dapat ditindaklanjuti; 4. Apabila kelengkapan pemohon sudah sesuai, Tim Sekretariat menyampaikan informasi/jawaban/tanggapan kepada pemohon. 5. Tim Sekretariat menjawab permintaan informasi yang bersifat umum. Jika permintaan informasi bersifat khusus atau informasi umum yang diminta belum dikuasai oleh Tim Sekretariat atau belum termuat dalam Daftar Informasi Publik maka Formulir Permintaan Informasi diajukan ke Pejabat Pengelola Informasi Publik; 6. Untuk memproses permohonan informasi, Tim Sekretariat berkoordinasi dengan PPID dan Tim Pendukung di Unit Kerja Eselon (UKE) II terkait melalui disposisi yang ditandatangani oleh PPID dalam waktu paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja dan dapat diperpanjang paling lama 7 (tujuh) hari kerja sesuai kondisi; 7. Untuk pelayanan pengaduan terkait pelayanan informasi, setelah menerima formulir pengaduan, tim sekretariat akan meneruskan pengaduan ke PPID untuk ditindaklanjuti; 8. Jika pemohon tidak mendapatkan tanggapan atau belum puas atau menolak informasi yang didapatkan dari Tim Sekretariat, pemohon dapat mengajukan pengaduan ke Atasan PPID; 9. Atasan PPID akan menanggapi melalui surat tertulis yang berisikan informasi/jawaban atas permintaan informasi/pengaduan pemohon; 10. Jika Atasan PPID tidak menanggapi pemohon atau pemohon belum puas dengan informasi/jawaban yang diberikan Atasan PPID, pemohon dapat mengajukan sengketa informasi publik ke Komisi Informasi.
3	Jangka waktu penyelesaian	10 (sepuluh) hari kerja dengan perpanjangan 7 (tujuh) hari kerja, apabila tidak ada tanggapan penyelesaian di tambah 30 (tiga puluh) hari kerja dan 14 (empat belas) hari kerja untuk mengajukan sengketa informasi publik.
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis), bila terdapat kegiatan penggandaan informasi maka biaya yang timbul dibebankan kepada pemohon informasi.
5	Produk Pelayanan	Produk pelayanan yang diberikan berupa penyediaan informasi yang bisa didapatkan baik dalam bentuk <i>hardcopy</i> (buku, majalah, brosur, cetakan, dan hasil printing) sesuai dengan ketersediaan dan <i>softcopy</i> (data digital) dengan mengacu kepada ketentuan yang berlaku.

6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Ditujukan kepada Rektor melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Telepon : (022) 7314982 - Faximile : (022) 7303021 - E-Mail : isbi@isbi.ac.id - Website : https://isbi.ac.id/index.php/hubungi-kami <p>Alamat : Jl. Buah Batu No. 212 Bandung 40265</p> <p>Kuesioner kepuasan pemohon informasi di laman : https://ppid.isbi.ac.id</p>
---	---	---

B. MANUFACTURING

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28F dan Pasal 28J. 2. TAP MPR No. XVII/MPR/1998 tentang Hak Asasi Manusia. 3. Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. 4. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 5. Peraturan Pemerintah No. 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. 6. Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 86 Tahun 2014 tentang Perubahan Sekolah Tinggi Seni Indonesia Bandung menjadi Institut Seni Budaya Indonesia Bandung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 196); 8. Peraturan Menteri PAN dan RB No. 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan. 9. Peraturan Menteri PAN dan RB No. 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik. 10. Peraturan Menteri PAN dan RB No. 66 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Pembina/Penanggung Jawab dan Pemingkatan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Provinsi, dan Pemerintah Kabupaten/Kota Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. 11. Peraturan Menteri PAN dan RB No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. 12. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 27 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Seni Budaya Indonesia Bandung (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1393); 13. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 47 Tahun 2016 Tentang Statuta Institut Seni Budaya Indonesia Bandung (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1341); 14. Peraturan Mahkamah Agung No. 2 Tahun 2011 tentang Tata Cara Penyelesaian Sengketa Informasi Publik di Pengadilan. 15. Peraturan Komisi Informasi No. 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik. 16. Peraturan Komisi Informasi No. 1 Tahun 2013 tentang Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Publik.

		17. Peraturan Komisi Informasi No. 1 Tahun 2017 tentang Pengklasifikasian Informasi Publik.
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pelayanan informasi yang bersih dan nyaman; 2. Komputer yang terhubung internet; 3. Meja dan kursi; 4. Rak informasi; 5. Telepon; 6. Faksimile; 7. Printer; 8. Televisi.
3	Kompetensi Pelaksana	Memiliki kompetensi dibidang kerjasama dan hubungan masyarakat serta kecakapan dalam komunikasi, kesabaran, ramah, dan integritas.
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rektor; 2. Satuan Pengawasan Internal; 3. Wakil Rektor Bidang Perencanaan, Sistem Informasi dan Kerjasama; 4. Kepala Biro Akademik dan Umum 5. Kepala Bagian Perencanaan, Kerjasama dan Humas; 6. Kepala Subbagian Kerjasama dan Humas.
5	Jumlah pelaksana	1 (satu) orang
6	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan informasi diberikan sesuai jadwal yang telah ditentukan; 2. Layanan diberikan oleh petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Petugas yang memberikan informasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
8	Evaluasi kinerja pelaksanaan	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Ditetapkan di : Bandung
Pada tanggal : 8 Januari 2019
Rektor,




EEN HERDIANI.
NIP. 196707061993022001