



KEPUTUSAN DIREKTUR
POLITEKNIK ENJINIRING PERTANIAN INDONESIA
NOMOR : 8412/Kpts/Hm.130/I.24/11/2023

T E N T A N G

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PADA POLITEKNIK ENJINIRING PERTANIAN INDONESIA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
DIREKTUR POLITEKNIK ENJINIRING PERTANIAN INDONESIA

- 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 penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud pada huruf a, maka perlu ditetapkan standar pelayanan untuk jenis pelayanan Penerimaan Peserta Didik Pendidikan Tinggi Vokasi Pertanian, Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi Vokasi Pertanian, dan Pengabdian Masyarakat melalui keputusan Direktur Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1957 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 352) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Tanah Laut, Daerah Tingkat II Tapin dan Daerah Tingkat II Tabalong dengan Mengubah Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 51, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2756);

2. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301);
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman dan Penyusunan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2006 tentang Perizinan Kegiatan Penelitian dan Pengembangan bagi Perguruan Tinggi Asing, Lembaga Penelitian dan Pengembangan Asing, Badan Usaha Asing dan Orang Asing (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 104, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4666);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 5500);
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 Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);

12. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 28 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Enjiniring Pertanian;
13. Keputusan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2019 tentang Statuta Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia;

Memperhatikan : Surat Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Politeknik Enjinering Oertanian Tahun Anggaran 2020 Nomor : SP DIPA-018.10.2.412005/2020 Tanggal 12 Nopember 2019;

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Standar Pelayanan Publik pada Satuan Kerja Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia seperti tercantum pada lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dan peraturan ini;
- KEDUA : Standar Pelayanan Publik pada Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia meliputi Jenis Pelayanan Penerimaan Peserta Didik Pendidikan Tinggi Vokasi Pertanian, Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi Vokasi Pertanian dan dan Pengabdian Masyarakat;
- KETIGA : Standar Pelayanan Publik pada Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia seperti terlampir dalam lampiran keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan Unit Kerja Pelayanan Publik, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- KEEMPAT : Peraturan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Serpong
Pada tanggal 1 Nopember 2023

Direktur,



Muharifza
NIP. 19791121 200801 1 007

LAMPIRAN KEPUTUSAN DIREKTUR POLITEKNIK ENJINIRING PERTANIAN INDONESIA

Nomor : 8412/Kpts/Hm.130/I.24/11/2023

Tanggal : 01 Nopember 2023

STANDAR PELAYANAN

Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia merupakan perguruan tinggi yang menyelenggarakan pendidikan vokasi dibidang enjiniring pertanian di lingkup Kementerian Pertanian yang berdasarkan pada Peraturan Menteri Pertanian Nomor 28 Tahun 2019 tentang Organisasi Tata Kerja Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia dan Surat Keputusan izin pembukaan program studi PEPI dari Kemenristekdikti No.663/KPT/I/2019

1. Visi dan Misi Standar Pelayanan Publik

Visi “Menjadi Lembaga Pelayanan Publik Tridarma Perguruan Tinggi yang Unggul di Indonesia”

Misi

- a. Menyediakan pelayanan publik yang profesional dengan mengutamakan keahlian dan integritas.
- b. Mengutamakan empati dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan memahami dan merespons kebutuhan mereka secara cepat dan tepat.
- c. Menyelenggarakan pelayanan yang sigap, responsif, dan adaptif terhadap perubahan lingkungan dan kebutuhan masyarakat.
- d. Mengedepankan amanah dalam setiap interaksi dengan masyarakat, dengan menjaga kepercayaan dan keandalan dalam setiap tindakan.
- e. Menerapkan transparansi dalam setiap proses pelayanan, sehingga masyarakat dapat memahami dan mempercayai setiap langkah yang diambil.

2. Motto :

PESAT (Profesional, Empati, Sigap, Amanah dan Trasfaran)

3. Maklumat

Dengan ini kami berjanji dan menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan, memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban serta akan melakukan perbaikan secara terus-menerus.

Dan apabila pelayanan yang kami berikan tidak sesuai standar yang ditetapkan, maka kami bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan peraturan dan perundang-undangan

4. Tugas dan Fungsi PEPI

a. Tugas PEPI

- 1) menyelenggarakan pendidikan vokasi, penelitian terapan, dan pengabdian kepada masyarakat di bidang enjiniring pertanian dan teknologi.
- 2) menyelenggarakan pendidikan vokasi program Diploma, Sarjana Terapan, dan Program Pendidikan Profesi dalam berbagai rumpun ilmu terapan untuk mendukung pembangunan pertanian.
- 3) Program pendidikan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diselenggarakan dengan standar nasional dan internasional bila memenuhi persyaratan.
- 4) Program Pendidikan Profesi sebagaimana pada ayat (2) merupakan pendidikan tinggi setelah program sarjana yang menyiapkan mahasiswa dalam pekerjaan yang memerlukan persyaratan keahlian khusus.

Dalam melaksanakan tujuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (3), PEPI menyelenggarakan

b. Fungsi PEPI:

- 1) penyusunan rencana, program, anggaran, dan kerja sama pendidikan;
- 2) pelaksanaan pendidikan tinggi vokasi pertanian;
- 3) pelaksanaan penelitian terapan bidang pertanian;
- 4) pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat;
- 5) pengelolaan administrasi akademik, kemahasiswaan, dan alumni;
- 6) pengelolaan administrasi umum;
- 7) pengelolaan teaching factory/teaching farm, teknologi informasi dan komunikasi, perpustakaan, asrama;
- 8) pembinaan Sivitas Akademika dan hubungan dengan lingkungan;
- 9) pengembangan sistem penjaminan mutu pendidikan;
- 10) pelaksanaan sistem pengawasan internal; dan
- 11) pelaksanaan evaluasi dan pelaporan.

5. Jenis Standar Pelayanan Publik

- a. Penerimaan Peserta Didik Pendidikan Tinggi Vokasi Pertanian,
- b. Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi Vokasi Pertanian,
- c. Pengabdian Masyarakat

Ditetapkan di Serpong
Pada tanggal 1 Nopember 2023

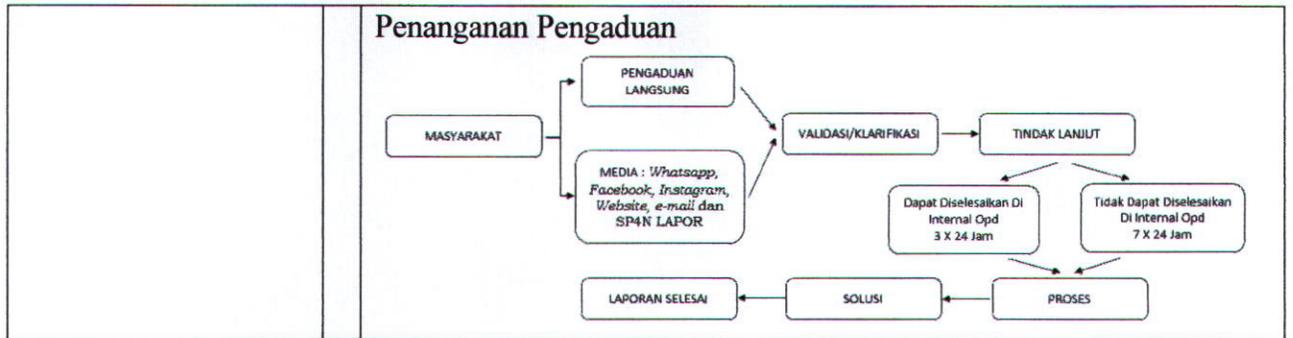
Direktur,



Muharfiya
NIP.19791121 200801 1 007

a) Standar Pelayanan Penerimaan Peserta Didik Pendidikan Tinggi Vokasi Pertanian

Service Delivery	
1. Persyaratan	: <ul style="list-style-type: none"> a. Warga Negara Indonesia (WNI)/ Warga Negara Asing (WNA); b. Memiliki Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan Nomor Induk siswa Nasional (NISN); c. Memiliki ijazah/Surat Keterangan Hasil Ujian Nasional (SKHUN)/Surat Keterangan Lulus (SKL)/Surat Keterangan dari Kepala Sekolah yang menyatakan bahwa calon mahasiswa baru adalah siswa tahun terakhir pada pendidikan menengah yang akan lulus pada tahun berjalan; d. SLTA sederajat (SMA, SMK pertanian, MA, MAK pertanian) untuk semua prodi PEPI. e. Mengisi formulir pendaftaran calon mahasiswa baru f. Melampirkan surat pemeriksaan Kesehatan; b. Melampirkan surat pernyataan yang tertuang pada Juknis tahun berjalan
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	: <ul style="list-style-type: none"> a. Calon Mahasiswa Baru mendaftar secara online pada website yang sudah ditunjuk b. Calon mahasiswa baru melengkapi berkas administrasi c. Calon mahasiswa baru dinyatakan lulus administrasi d. Calon mahasiswa baru melaksanakan tahapan seleksi e. Pengumuman kelulusan semua tahapan f. Calon Mahasiswa baru mengirimkan Administrasi Asli g. Mahasiswa baru menunggu pelaksanaan masa orientasi dinamika kampus
3. Jangka Waktu Pelayanan	: <p>Hari Senin s.d Kamis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jam 09.00 s.d 12.00 WIB - Jam 13.15 s.d 15.30 WIB <p>Hari Jum'at</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jam 09.00 s.d 11.30 WIB - Jam 13.15 s.d 16.00 WIB <p>- Hari Sabtu dan Minggu</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jam 09.00 s.d 12.00 WIB <p>Waktu Pelayanan diskusi 1 Jam sejak diterimanya calon pemohon</p>
4. Biaya/Tarif	: Disesuaikan dengan dana yang dialokasikan
5. Produk Pelayanan	: Penerimaan Peserta Didik Pendidikan Tinggi Vokasi Pertanian
6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	: <p>Penyampaian pengaduan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pengaduan langsung, melalui: <ul style="list-style-type: none"> - Tatap muka langsung kepada petugas layanan pengaduan b. Pengaduan melalui media sosial, melalui: <ul style="list-style-type: none"> - Kotak Saran/kotak kepuasan masyarakat - e-Mail : pepi.serpong@pertanian.go.id - Website : pepi.ac.id - Facebook : pepi.serpong - Instagram : pepiserpong



Manufacturing

7. Dasar Hukum

- :
- a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan.
 - b. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 5500);
 - c. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman dan Penyusunan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
 - d. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 28 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Enjiniring Pertanian;
 - e. Keputusan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2019 tentang Statuta Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia;

8. Sarana prasarana/ fasilitas

- :
- 1) Front Office:
 - a. Ruang/Tempat Layanan Informasi
 - 2) Sarana dan Prasarana:
 - a. Halaman Parkir Roda 4
 - b. Tempat Parkir Roda 2
 - c. Sarana berkebutuhan khusus (jalur khusus, parkir, toilet)
 - d. Alat berkebutuhan khusus (kursi roda, tongkat, dll)
 - e. Ruang tunggu
 - f. Ruang laktasi
 - g. Fotocopy
 - h. Kantin
 - i. Musholla
 - j. Ruang konsultasi dan pengaduan
 - k. Ruang Rapat
 - l. Gudang Arsip
 - 3) Fasilitas Pendukung:
 - a. Formulir
 - b. Petunjuk Arah Lokasi (Denah ruangan)
 - c. Personal Computer dan Printer
 - d. CCTV
 - e. Tempat penitipan helm
 - f. Tempat charger
 - g. Pendingin ruangan
 - h. Kursi tunggu
 - i. Wastafel
 - j. Jaringan Wifi
- n. Fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan

9. Kompetensi pelaksana	: a. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun) b. Menguasai standar Operasional Prosedur c. Memiliki pengetahuan tentang perundang-undangan terkait standar pelayanan minimum dan informasi publik d. Memiliki pengetahuan mengenai tata kelola pemerintahan yang baik e. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik f. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien g. Mampu mengoperasikan komputer
10. Pengawasan Internal	: a. Direktur PEPI melakukan pengawasan secara periodik Penerimaan Peserta Didik Pendidikan Tinggi Vokasi Pertanian melalui rapat evaluasi dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting b. Ketua Tim Penerimaan Peserta Didik Pendidikan Tinggi Vokasi Pertanian melakukan verifikasi dokumen dan atau rapat Tim Teknis serta melaporkannya kepada Direktur.
11. Jumlah pelaksanaan	: Surat Keputusan Direktur Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia mengenai pembagian tugas dan tugas tambahan
12. Jaminan pelayanan	: a. Maklumat Pelayanan b. Kompensasi Pelayanan c. Motto Pelayanan
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	: a. Penerbitan produk pelayanan dijamin keabsahannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan b. Kerahasiaan terjamin c. Dalam hal terjadi kerusakan atau kehilangan produk layanan, pemohon dapat mengajukan permohonan penggantian dengan melampirkan bukti yang rusak atau surat keterangan kehilangan dari Kepolisian, selanjutnya Politeknik Eniniring Pertanian Indonesia dapat menerbitkannya kembali d. Dalam hal terjadi kekeliruan atau kesalahan penerbitan produk pelayanan, maka akan ditinjau kembali berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
14. Evaluasi kinerja pelayanan	: a. Rapat koordinasi secara rutin setiap bulan terkait pelaksanaan pelayanan b. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 (enam) bulan sekali, sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

Ditetapkan di Serpong
Pada tanggal 1 Nopember 2023
Direktur,


Muharifza
NIP. 19791121 200801 1 007

b) Standar Pelayanan Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi Vokasi Pertanian

Service Delivery	
1. Persyaratan	: a. Surat Keputusan Direktur Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia Peserta Didik Program Pendidikan Vokasi b. Buku Pedoman Akademik c. Surat Keputusan Direktur Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia Kalender Akademik
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	: a. Mahasiswa yang telah melakukan registrasi dapat memprogram matakuliah sesuai dengan ketentuan kurikulum yang berlaku. b. Mahasiswa yang telah melakukan pemrograman menghadap dosen wali c. Mahasiswa menandatangani daftar hadir pada jurnal perkuliahan, d. Mahasiswa yang tidak hadir dengan alasan yang dibenarkan menurut peraturan, menyerahkan surat ijin tidak mengikuti kuliah kepada dosen
3. Jangka Waktu Pelayanan	: Hari Senin s.d Kamis - Jam 09.00 s.d 12.00 WIB - Jam 13.15 s.d 15.30 WIB Hari Jum'at - Jam 09.00 s.d 11.30 WIB - Jam 13.15 s.d 16.00 WIB - Hari Sabtu dan Minggu - Jam 09.00 s.d 12.00 WIB Waktu Pelayanan diskusi 1 Jam sejak diterimanya calon pemohon
4. Biaya/Tarif	: Disesuaikan dengan dana yang dialokasikan
5. Produk Pelayanan	: Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi Vokasi Pertanian
6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	: Penyampaian pengaduan a. Pengaduan langsung, melalui: - Tatap muka langsung kepada petugas layanan pengaduan b. Pengaduan melalui media sosial, melalui: - Kotak Saran/kotak kepuasan masyarakat - e-Mail : pepi.serpong@pertanian.go.id - Website : pepi.ac.id - Facebook : pepi.serpong - Instagram : pepiserpong
<p>Penanganan Pengaduan</p> <pre> graph TD MASYARAKAT --> LANGSUNG[PENGADUAN LANGSUNG] MASYARAKAT --> MEDIA["MEDIA : Whatsapp, Facebook, Instagram, Website, e-mail dan SP4N LAPOR"] LANGSUNG --> VALIDASI[VALIDASI/KLARIFIKASI] MEDIA --> VALIDASI VALIDASI --> TINDAK[TINDAK LANJUT] TINDAK --> DAPAT["Dapat Diselesaikan Di Internal Opd 3 X 24 Jam"] TINDAK --> TIDAK["Tidak Dapat Diselesaikan Di Internal Opd 7 X 24 Jam"] DAPAT --> PROSES[PROSES] TIDAK --> PROSES PROSES --> SOLUSI[SOLUSI] SOLUSI --> LAPORAN[LAPORAN SELESAI] </pre>	
Manufacturing	
7. Dasar Hukum	: a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan. b. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun

		<p>2014 Nomor 5500);</p> <p>c. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman dan Penyusunan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);</p> <p>d. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 28 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Enjiniring Pertanian;</p> <p>e. Keputusan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2019 tentang Statuta Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia;</p>
8. Sarana prasarana/ fasilitas	:	<p>1) Front Office:</p> <p>a. Ruang/Tempat Layanan Informasi</p> <p>2) Sarana dan Prasarana:</p> <p>a. Halaman Parkir Roda 4</p> <p>b. Tempat Parkir Roda 2</p> <p>c. Sarana berkebutuhan khusus (jalur khusus, parkir, toilet)</p> <p>d. Alat berkebutuhan khusus (kursi roda, tongkat, dll)</p> <p>e. Ruang tunggu</p> <p>f. Ruang laktasi</p> <p>g. Fotocopy</p> <p>h. Kantin</p> <p>i. Musholla</p> <p>j. Ruang konsultasi dan pengaduan</p> <p>k. Ruang Rapat</p> <p>l. Gudang Arsip</p> <p>3) Fasilitas Pendukung:</p> <p>a. Formulir</p> <p>b. Petunjuk Arah Lokasi (Denah ruangan)</p> <p>c. Personal Computer dan Printer</p> <p>d. CCTV</p> <p>e. Tempat penitipan helm</p> <p>f. Tempat charger</p> <p>g. Pendingin ruangan</p> <p>h. Kursi tunggu</p> <p>i. Wastafel</p> <p>j. Jaringan Wifi</p> <p>n. Fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan</p>
9. Kompetensi pelaksana	:	<p>a. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun)</p> <p>b. Menguasai standar Operasional Prosedur</p> <p>c. Memiliki pengetahuan tentang perundang-undangan terkait standar pelayanan minimum dan informasi publik</p> <p>d. Memiliki pengetahuan mengenai tata kelola pemerintahan yang baik</p> <p>e. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik</p> <p>f. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien</p> <p>g. Mampu mengoperasikan komputer</p>
10. Pengawasan Internal	:	<p>a. Direktur PEPI melakukan pengawasan secara periodik Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi Vokasi Pertanian melalui rapat evaluasi dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting</p> <p>b. Ketua Tim Kerja Administrasi Akademik, Evaluasi dan Kerja</p>

		Sama melakukan verifikasi dokumen dan atau rapat Tim Teknis serta melaporkannya kepada Direktur.
11. Jumlah pelaksanaan	:	Surat Keputusan Direktur Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia mengenai pembagian tugas dan tugas tambahan
12. Jaminan pelayanan	:	a. Maklumat Pelayanan b. Kompensasi Pelayanan c. Motto Pelayanan
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	:	a. Penerbitan produk pelayanan dijamin keabsahannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan b. Kerahasiaan terjamin c. Dalam hal terjadi kerusakan atau kehilangan produk layanan, pemohon dapat mengajukan permohonan penggantian dengan melampirkan bukti yang rusak atau surat keterangan kehilangan dari Kepolisian, selanjutnya Politeknik Eniniring Pertanian Indonesia dapat menerbitkannya kembali d. Dalam hal terjadi kekeliruan atau kesalahan penerbitan produk pelayanan, maka akan ditinjau kembali berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
14. Evaluasi kinerja pelayanan	:	a. Rapat koordinasi secara rutin setiap bulan terkait pelaksanaan pelayanan b. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 (enam) bulan sekali, sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

Ditetapkan di Serpong

Pada tanggal 1 Nopember 2023

Direktur,



Muharfiya
NIP. 19791121 200801 1 007

c) Standar Pelayanan Pengabdian Masyarakat

Service Delivery	
1. Persyaratan	: a. Standar Dosen sebagai Pelaksana pengabdian b. Standar Mahasiswa sebagai pelaksana pengabdian
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	: a. Direktur Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia menetapkan standar pelaksana pengabdian kepada masyarakat b. Mensosialisasikan standar pelaksana pengabdian kepada masyarakat kepada pimpinan pengelola program studi, c. Dikrektor mensosialisasikan standar pelaksana pengabdian kepada masyarakat kepada program studi, dosen dan mahasiswa d. program studi mensosialisasikan standar pelaksana pengabdian kepada masyarakat kepada dosen dan mahasiswa e. Direktur mengevaluasi standar pelaksana pengabdian kepada masyarakat dalam melakukan kegiatan pengabdian kepada masyarakat
3. Jangka Waktu Pelayanan	: Hari Senin s.d Kamis - Jam 09.00 s.d 12.00 WIB - Jam 13.15 s.d 15.30 WIB Hari Jum'at - Jam 09.00 s.d 11.30 WIB - Jam 13.15 s.d 16.00 WIB - Hari Sabtu dan Minggu - Jam 09.00 s.d 12.00 WIB Waktu Pelayanan diskusi 1 Jam sejak diterimanya calon pemohon
4. Biaya/Tarif	: Disesuaikan dengan dana yang dialokasikan
5. Produk Pelayanan	: Pengabdian Masyarakat
6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	: Penyampaian pengaduan a. Pengaduan langsung, melalui: - Tatap muka langsung kepada petugas layanan pengaduan b. Pengaduan melalui media sosial, melalui: - Kotak Saran/kotak kepuasan masyarakat - e-Mail : pepi.serpong@pertanian.go.id - Website : pepi.ac.id - Facebook : pepi.serpong - Instagram : pepiserpong
<p>Penanganan Pengaduan</p> <pre> graph TD MASYARAKAT --> LANGSUNG[PENGADUAN LANGSUNG] MASYARAKAT --> MEDIA["MEDIA : Whatsapp, Facebook, Instagram, Website, e-mail dan SP4N LAPOR"] LANGSUNG --> VALIDASI[VALIDASI/KLARIFIKASI] MEDIA --> VALIDASI VALIDASI --> TINDAK[TINDAK LANJUT] TINDAK --> DAPAT["Dapat Diselesaikan Di Internal Opd 3 X 24 Jam"] TINDAK --> TIDAK["Tidak Dapat Diselesaikan Di Internal Opd 7 X 24 Jam"] DAPAT --> PROSES[PROSES] TIDAK --> PROSES PROSES --> SOLUSI[SOLUSI] SOLUSI --> LAPORAN[LAPORAN SELESAI] </pre>	

Manufacturing

7. Dasar Hukum	: a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan. b. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 5500); c. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman dan Penyusunan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585); d. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 28 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Enjiniring Pertanian; e. Keputusan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2019 tentang Statuta Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia;
8. Sarana prasarana/ fasilitas	: 1) Front Office: a. Ruang/Tempat Layanan Informasi 2) Sarana dan Prasarana: a. Halaman Parkir Roda 4 b. Tempat Parkir Roda 2 c. Sarana berkebutuhan khusus (jalur khusus, parkir, toilet) d. Alat berkebutuhan khusus (kursi roda, tongkat, dll) e. Ruang tunggu f. Ruang laktasi g. Fotocopy h. Kantin i. Musholla j. Ruang konsultasi dan pengaduan k. Ruang Rapat l. Gudang Arsip 3) Fasilitas Pendukung: a. Formulir b. Petunjuk Arah Lokasi (Denah ruangan) c. Personal Computer dan Printer d. CCTV e. Tempat penitipan helm f. Tempat charger g. Pendingin ruangan h. Kursi tunggu i. Wastafel j. Jaringan Wifi n. Fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan
9. Kompetensi pelaksana	: a. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun) b. Menguasai standar Operasional Prosedur c. Memiliki pengetahuan tentang perundang-undangan terkait standar pelayanan minimum dan informasi publik d. Memiliki pengetahuan mengenai tata kelola pemerintahan yang baik e. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik

		<ul style="list-style-type: none"> f. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien g. Mampu mengoperasikan komputer
10. Pengawasan Internal	:	<ul style="list-style-type: none"> a. Direktur PEPI melakukan pengawasan secara periodik pengabdian masyarakat melalui rapat evaluasi dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting b. Ketua Tim pelaksanaan pengabdian masyarakat melakukan verifikasi dokumen dan atau rapat Tim Teknis serta melaporkannya kepada Direktur.
11. Jumlah pelaksanaan	:	Surat Keputusan Direktur Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia mengenai pembagian tugas dan tugas tambahan
12. Jaminan pelayanan	:	<ul style="list-style-type: none"> a. Maklumat Pelayanan b. Kompensasi Pelayanan c. Motto Pelayanan
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	:	<ul style="list-style-type: none"> a. Penerbitan produk pelayanan dijamin keabsahannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan b. Kerahasiaan terjamin c. Dalam hal terjadi kerusakan atau kehilangan produk layanan, pemohon dapat mengajukan permohonan penggantian dengan melampirkan bukti yang rusak atau surat keterangan kehilangan dari Kepolisian, selanjutnya Politeknik Eniniring Pertanian Indonesia dapat menerbitkannya kembali d. Dalam hal terjadi kekeliruan atau kesalahan penerbitan produk pelayanan, maka akan ditinjau kembali berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
14. Evaluasi kinerja pelayanan	:	<ul style="list-style-type: none"> a. Rapat koordinasi secara rutin setiap bulan terkait pelaksanaan pelayanan b. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 (enam) bulan sekali, sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

Ditetapkan di Serpong
 Pada tanggal 1 Nopember 2023
 Direktur,

Muhartiza
 NIP.19791121 200801 1 007

- Penanggung Jawab : Penanggung Jawab yang membawahi Unit Layanan Publik.
- Motto Pelayanan : Ditulis motto Unit Layanan Publik dalam menyelenggarakan pelayanan.
- Periode : Ditulis dengan periode tahun penyelenggaraan program Pelayanan Publik.
- Kolom (2) : Ditulis nama kegiatan yang akan dilaksanakan dalam tahun yang bersangkutan.
- Kolom (3) : Ditulis uraian sasaran yang telah direncanakan dan ditetapkan untuk tahun yang bersangkutan.
- Kolom (4) : Ditulis indikator pelayanan minimum yang mengindikasikan batas minimum tercapainya sasaran.
- Kolom (5) : Ditulis tingkat capaian dengan membandingkan antara sasaran dan indikator pelayanan minimum dengan pelaksanaan program.
- Kolom (6) : Ditulis uraian evaluasi terhadap pelaksanaan program dengan menganalisis tingkat capaian dan permasalahan yang dihadapi dalam pelaksanaan program tersebut.
- Kolom (7) : Ditulis uraian mengenai rekomendasi perbaikan bagi pelaksanaan program ke depan.



MAKLUMAT PELAYANAN

Dengan ini kami berjanji dan menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan, memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban serta akan melakukan perbaikan secara terus-menerus.

Dan apabila pelayanan yang kami berikan tidak sesuai standar yang ditetapkan, maka kami bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan peraturan dan perundang-undangan

Ditetapkan di Serpong

Pada tanggal 1 Nopember 2023

Direktur,



Dr. Muhariza S.TP, M.Si
NIP.19791121 200801 1 007