

- 1. Visi-Misi-Motto

- 1.1. (1.1) Adanya visi dan misi yang dijabarkan dalam perencanaan (Renstra, Renja) mengacu UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
 - Renstra yang disusun sesuai visi dan misi
- 1.2. (1.2) Penetapan motto pelayanan yang mampu memotivasi pegawai untuk memberikan pelayanan terbaik
 - Melayani dengan SAINS: *Senyum, Aktif, Inovatif, Nyaman dan Santun*
- 1.3. (1.3) Motto pelayanan diumumkan secara luas kepada pengguna layanan
 - Ya, dengan dimuat di website jurusan <http://matematika.ub.ac.id> dan dipampang di jurusan.

- 2. Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan

- 2.1. (2.1) Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan yang mengacu Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
 - Ya, dengan standar yang selalu diinformasikan kepada pelanggan sesuai dengan SOP untuk setiap kegiatan
- 2.2. (2.2) Maklumat Pelayanan yang dipublikasikan
 - Ada, yaitu: *Memberikan Layanan Yang Terbaik Guna Mewujudkan Kepuasan Pengguna Jasa Layanan*
 - Maklumat tersebut ditayangkan di dalam website jurusan <http://matematika.ub.ac.id>

- 3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

- 3.1. (3.1) Memiliki sertifikat ISO 9001:2008 dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan ruang lingkup semua jenis mengacu UU 25/2009
 - Ya
- 3.2. (3.2)Menerapkan sistem manajemen mutu (SMM). Namun tidak memiliki sertifikat ISO 9001:2008
- 3.3. (3.3) Penetapan Standart Operasional prosedur (SOP)
 - ya
- 3.4. (3.4) Penetapan uraian tugas yang jelas

- Ya

- 4. Sumber Daya Manusia

- 4.1. (4.1) Penetapan dan penerapan podman kode etik pegawai
 - Mengacu pada aturan kepegawaian (PNS) dan kepegawaian UB
- 4.2. (4.2) Sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan
 - Berbekal pada pelatihan-pelatihan pelayanan prima, yang perlu dioptimalkan lagi
- 4.3. (4.3) Tingkat kedisiplinan pegawai dalam memberikan layanan kepada pengguna layanan
 - Masih perlu dioptimalkan
- 4.4. (4.4) Tingkat kepekaan/ respon pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan
 - Sudah cukup baik sesuai Tupoksi masing-masing
- 4.5. (4.5) Tingkat keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan
 - Sudah cukup baik karena Tupoksi sudah disesuaikan dengan keahlian masing-masing
- 4.6. (4.6) Penetapan kebijakan pengembangan pegawai dalam rangka penerapan keterampilan / profesionalisme pegawai dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayan kepada pengguna pelayanan
 - Di dalam renstra sudah dimuat rencana untuk perbaikan ketrampilan/profesionalisme pegawai untuk menunjang kualitas pelayanan.

- 5. Sarana dan Prasarana pelayanan

- 5.1. (5.1) Sarana dan prasarana yang dipergunakan untuk proses pelayanan telah didayagunakan secara optimal
 - Sudah
- 5.2. (5.2) Sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia memberikan kenyamanan kepada pengguna layanan (perhatikan: kebersihan, keserderhanaan, kelayakan dan kemanfaatan)
 - Ada walaupun masih perlu dioptimalkan

- 5.3. (5.3) Sarana pengaduan (Kotak pengaduan, loket pengaduan, telepon tol, email dan lainnya)
 - Ada

- 6. Penanganan Pengaduan

- 6.1. (6.1) Sistem/ prosedur pengelolaan pengaduan pengguna layanan
 - Belum optimal
- 6.2. (6.2) petugas khusus/ unit yang menangani pengelolaan pengaduan
 - Dipusatkan di staf administrasi atau langsung ke Pimpinan
- 6.3. (6.3) Persentase jumlah pengaduan yang dapat diselesaikan
 - Belum direcord secara eksplisit
- 6.4. (6.4) Pengelolaan pengaduan yang mengacu Peraturan menteri PAN-RB Nomor 13 tahun 2009 dalam rangka peningkatkan kualitas pelayanan

- 7. Indeks kepuasan Masyarakat

- 7.1. 7.1 Pelaksanaan survey IKM dalam periode penilaian
 - Survey masih dilakukan di kalangan mahasiswa sebagai pelanggan untuk menilai kinerja dosen dan tenaga kependidikan saja
- 7.2. 7.2 Survey IKM yang dilakukan yang mengacu ke Menpan 25 tahun 2004 dalam periode penilaian
- 7.3. 7.3 Rata-rata skor IKM yang diperoleh
- 7.4. 7.4 Tindaklanjut dari hasil survey IKM

- 8. Sistem Informasi Layanan Publik

- 8.1. 8.1 Sistem informasi pelayanan secara elektronik
 - Semua informasi tentang jurusan dan program studi yang dibutuhkan dosen dan mahasiswa sudah dimuat di web jurusan <http://matematika.ub.ac.id> ataupun di mailinglist.
- 8.2. 8.2 Penyampaian informasi pelayanan publik kepada pengguna layanan
 - Semua informasi tentang jurusan dan program studi yang dibutuhkan mahasiswa sudah dimuat di web jurusan <http://matematika.ub.ac.id> maupun ditempel di papan pengumuman.

- 8.3. 8.3 Tingkat keterbukaan informasi pelayanan kepada pengguna layanan
 - Sangat terbuka

- 9. Produktivitas dalam pencapaian target pelayanan

- 9.1. 9.1 Penetapan target kinerja pelayanan
 - Sudah ada di renstra
- 9.2. Pencapaian target kinerja
 - Direview setiap semester