KAMPUS

Pelayanan Publik ITS Terbaik di Kalangan Perguruan Tinggi se-Indonesia

Achmad Sarjono - JATIM.WARTAKAMPUS.COM

Apr 5, 2022 - 10:34

SURABAYA - Meski baru resmi berdiri pada Juni 2020 lalu, Pusat Pelayanan Terpadu (PLT) Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) berhasil menorehkan pencapaian yang luar biasa. Hal ini ditunjukkan dengan keberhasilan ITS meraih peringkat ke-3 terbaik dari seluruh lembaga di bawah Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (Kemendikbudristek) dan peringkat teratas di

antara perguruan tinggi (PT) dalam penilaian monitoring dan evaluasi layanan publik.

Menurut penuturan Kepala Biro Umum dan Reformasi Birokrasi (BURB) ITS Drs Ec Murtriyono MSi, tujuan dari monitoring dan evaluasi (monev) yang dilakukan Kemendikbudristek adalah untuk menilai kinerja unit penyelenggara pelayanan publik. Penilaian ini disesuaikan dengan instrumen yang ada pada PERMENPAN RB Nomor 17 Tahun 2017.

Murtriyono melanjutkan, terdapat enam aspek yang diperhatikan dalam penilaian pelayanan publik yang dilakukan. Di antaranya menyangkut Kebijakan Layanan, Profesionalisme Sumber Daya Manusia di Unit Pelayanan, Sarana dan Prasarana, Sistem Informasi Pelayanan Publik, Pengelolaan Konsultasi dan Pengaduan, serta Penciptaan Inovasi. “Inovasi ini menyangkut bagaimana unit pelaksana pelayanan publik dapat terus memberikan kepuasan kepada pengguna layanan,” jelasnya, Senin (4/4/2022).

Dalam pemeringkatan yang diresmikan pada akhir Maret ini, ITS berhasil meraih nilai akhir 4,14 dari skala 5 dengan predikat Sangat Baik. Hal ini berhasil mengantarkan ITS menduduki peringkat tiga setelah Lembaga Balai Pengembangan Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Masyarakat (BP PAUD Dikmas) NTB, dan Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI) Wilayah VI.

Terdapat tiga tahapan monitoring yang dilakukan Kemendikbudristek dalam pemeringkatan ini. Pada tahap pertama, unit pelayanan publik dari setiap lembaga melakukan penilaian secara mandiri melalui formulir evalusi yang disediakan oleh tim penilai. Kemudian dilakukan penilaian secara langsung oleh Kemendikbudristek, dan pada tahap terakhir dilakukan survei kepada pengguna layanan. “Di ITS sendiri mayoritas pengguna layanan adalah para alumninya,” terang Murtriyono.

Dalam dua tahun terakhir, Murtriyono mengungkapkan bahwa PLT ITS telah melayani lebih dari 5.000 alumni dalam memenuhi berbagai kebutuhan administrasi, seperti legalisir ijazah, transkrip, pengecekan keabsahan ijazah,

hingga tranlasi dokumen untuk keperluan studi ke luar negeri. “Saat ini, semua layanan dilakukan secara online dan dalam waktu yang sangat singkat.” imbuhnya.

Tak hanya terkait aspek administrasi, PLT ITS juga sangat memerhatikan berbagai fasilitas pelayanan seperti tempat parkir yang memadai, hingga toilet yang disediakan khusus untuk difabel. “Kami terus berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang murah, mudah dijangkau, cepat, dan dapat memberikan kepuasan kepada pengguna layanan,” terang Kepala Bagian Implementasi Reformasi Birokrasi ITS Ir Ucik Maharani MT.

Ucik menambahkan, ke depannya pelayanan yang diberikan oleh PLT ITS akan terintegrasi dalam satu platform MyITS Service yang akan disosialisasikan pada bulan April ini. Sebagai kampus berbasis teknologi, tentu inovasi sistem yang terintegrasi akan menjadi keunggulan yang dapat membantu berbagai keperluan pengguna layanan dengan proses yang lebih mudah dan cepat. “Kami juga berharap MyITS Service kelak dapat menjadi pusat layanan terpadu di internal ITS, termasuk melayani para mahasiswa,” pungkasnya. (HUMAS ITS)

Reporter: Fathia Rahmanisa