

**INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER  
FAKULTAS VOKASI  
DEPARTEMEN TEKNIK INFRASTRUKTUR SIPIL**

**NOMOR POS AP**

**TGL PEMBUATAN**

1 April

**TGL RFEVISI**

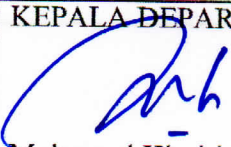
7 – 8 Juni 2024

**TGL EFEKTIF**

7 Juni 2024

**DISAHKAN OLEH**

KEPALA DEPARTEMEN

  
Mohamad Khoiri, ST., MT.,  
PhD.  
NIP. 197406262003121001

**NAMA POS AP**

PENYAMPAIAN KRITIK  
DAN SARAN

**DASAR HUKUM:**

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
2. UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik secara konsisten, mendorong inovasi pelayanan publik, peningkatan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik dan penguatan kapasitas dan efektivitas pengawasan pelayanan public
3. Peraturan Menpan RB Nomor 11 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019
4. Peraturan Rektor ITS No. 24 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya
5. Peraturan Rektor ITS No. 25 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Fakultas
6. Peraturan Rektor ITS No. 26 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretaris Institut, Direktorat, Biro, Kantor, Perpustakaan dan Unit di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya
7. Keputusan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Nomor T/3053/IT2/HK.00.01/2021 Tentang Standar Pelayanan Publik Di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Tahun 2021

**KUALIFIKASI PELAKSANA:**

1. Kemampuan menguasai prosedur layanan dengan baik dan benar
2. Kemampuan pengelolaan teknologi informasi
3. Kemampuan memberikan layanan dengan baik
4. Kemampuan berkomunikasi, ramah, senyum, sopan dan rapi

**KETERKAITAN:**

**PERALATAN/PERLENGKAPAN:**

1. Peraturan Keterbukaan Informasi Publik	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sistem informasi terintegrasi myITS SSO</li> <li>2. Komputer/laptop</li> <li>3. Jaringan internet</li> <li>4. ATK</li> </ol>
<b><u>PERINGATAN:</u></b>	<b><u>PENCATATAN DAN PENDATAAN:</u></b>
Penyampaian kritik dan saran langsung diteruskan dan ditanggapi oleh Pimpinan Unit terkait	Disimpan sebagai data elektronik dan manual (buku pedoman POS AP)

<u>NO</u>	<u>KEGIATAN</u>	<u>PELAKSANA</u>			<u>MUTU BAKU</u>			<u>KETERANGAN</u>
		<u>SIVITAS AKADEMIKA</u>	<u>PETUGAS ADMIN</u>	<u>PIMPINAN UNIT</u>	<u>Kelengkapan</u>	<u>Waktu</u>	<u>Output</u>	
<u>1</u>	Dosen, Tenaga kependidikan atau Mahasiswa mengakses link penyampaian kritik dan saran	□ ↓			Dosen/Tendik/Mahasiswa	5 menit	Kritik dan Saran	
<u>2</u>	Dosen, Tenaga kependidikan atau Mahasiswa mengisi kritik dan saran yang ingin disampaikan	□ ↓			Dosen/Tendik/Mahasiswa	5 menit	Kritik dan Saran	
<u>3</u>	Petugas TU menerima dan meneruskan kritik dan saran kepada pimpinan unit		□ ↓		Verifikasi	5 menit	Tanggapan Pimpinan	
<u>4</u>	Pimpinan unit memberikan tanggapan atas kritik dan saran			□ ↓	Tanggapan Pimpinan	1 hari	Tanggapan Pimpinan	
<u>5</u>	Petugas TU menyampaikan tanggapan pimpinan atas kritik dan saran		□ ←		Tanggapan Pimpinan	5 menit	Tanggapan Pimpinan	