



MAKLUMAT PELAYANAN

**“ DENGAN INI, KAMI BERJANJI AKAN
MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR
PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DALAM
KEPUTUSAN GUBERNUR AKADEMI ANGKATAN LAUT
NOMOR KEP/111/XII/2019 TANGGAL 31 DESEMBER 2019
TENTANG STANDARISASI PELAYANAN DI LINGKUNGAN
AAL. APABILA KAMI TIDAK MENEPATI JANJI, KAMI
BERSEDIA MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN
PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU”**

SURABAYA, MARET 2020
GUBERNUR AAL,



EDI SUCIPTO, S.E., M.M
LAKSAMANA MUDA (TNI)

STANDARISASI PELAYANAN DI AAL

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar hukum	<p>1. Undang - Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.</p> <p>2. Undang - Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.</p> <p>3. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</p> <p>4. Permenristekdikti No 50 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Permenristekdikti Nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.</p> <p>5. Perpang TNI No 19 Tahun 2014 tentang Pedoman Umum Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).</p> <p>6. Keputusan Gubernur AAL Nomor Kep/54/V/2019 tanggal 14 Mei 2019 tentang Prosedur Tetap Penggunaan Fasilitas Akademi TNI Angkatan Laut sebagai Obyek/Tujuan Wisata Pendidikan.</p> <p>7. Keputusan Gubernur AAL Nomor Kep/111/XII/2019 tanggal 31 Desember 2019 tentang Standar Pelayanan Publik.</p>
2	Persyaratan pelayanan	<p>1. Pelayanan internal diberikan kepada taruna yang memenuhi syarat dan lulus seleksi masuk Taruna AAL.</p> <p>2. Pelayanan eksternal diberikan kepada masyarakat umum dengan datang langsung ke AAL (menunjukkan identitas diri dan mengisi buku tamu) atau dengan mengirim surat ke AAL dengan alamat : Akademi Angkatan Laut Morokrembangan Surabaya. Telp 031-3291092 - 95</p>
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Prosedur Pelayanan Internal meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Penyusunan perencanaan pendidikan meliputi pengajaran, pelatihan dan pengasuhan. b. Penyusunan rencana rinci kegiatan c. Penyiapan Kurikulum Pendidikan, Paket Instruksi, tenaga pendidik, alins/alongins d. Koordinasi dengan pihak terkait e. Pelaksanaan. f. Penyusunan laporan pelaksanaan.

		<p>2. Prosedur Pelayanan Eksternal meliputi.</p> <ol style="list-style-type: none"> Pemohon mengajukan Surat Permohonan kepada Gubernur AAL Pemberian Izin dari Gubernur AAL Pemohon koordinasi dengan Satker tujuan/fungsi sesuai maksud permohonan. Untuk Pembinaan Bela Negara/Latihan Kepemimpinan, Satker menyusun rencana garis besar berdasar koordinasi dengan pemohon meliputi : maksud dan tujuan, sasaran, pokok kegiatan. Materi, waktu pelaksanaan, jumlah peserta, tempat dan biaya. Penyiapan alins/alongins. Koordinasi dengan pihak terkait. Pelaksanaan. Penyusunan laporan pelaksanaan.
4	Jangka waktu pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Pelayanan Internal sesuai dengan Kalender Akademik dan Program pelaksanaan pendidikan. Pelaksanaan pelayanan Eksternal sesuai koordinasi dengan pemohon.
5	Biaya / tarif pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Biaya Pelayanan Internal didukung dari APBN. Biaya pelaksanaan Pelayanan Eksternal: <ol style="list-style-type: none"> <i>Tour facility</i> tidak dipungut biaya Pelayanan pembinaan dan pelatihan tidak dipungut biaya, biaya berkaitan dengan kebutuhan pribadi penerima layanan ditanggung oleh penerima layanan sendiri. Pengunjung ke Museum AAL dikenakan biaya penggantian "Gantungan kunci" sebesar Rp. 5.000,00 (lima ribu rupiah).
6	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Pelayanan Internal ; pelayanan terkait pengajaran, pelatihan dan pengasuhan terhadap Taruna AAL. Pelayanan eksternal : <ol style="list-style-type: none"> Kunjungan ke Museum AAL dan <i>Tour Facility</i> Penggunaan Fasilitas olahraga. Pembinaan Bela Negara / Latihan Kepemimpinan. Perpustakaan. Rumah Sakit.
7	Sarana-prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> seluruh fasilitas di AAL digunakan untuk mendukung pelaksanaan pelayanan internal. Penggunaan Fasilitas AAL meliputi : Musium AAL, Perpustakaan AAL, Fasilitas Olahraga AAL dan Rumah Sakit

		AAL dengan tetap mendahulukan kepentingan Taruna AAL dalam proses pendidikan
8	Kompetensi pelaksana	Sumber Daya Manusia sebagai tenaga pendidik dan tenaga kependidikan memiliki kualifikasi dan kompetensi sesuai yang dipersyaratkan dalam penyelenggaraan pendidikan (Kursus AA, Kursus Pekerti, S2, S3 dan keterampilan penunjang lainnya yang sesuai bidang keahlian)
9	Pengawasan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan secara umum dilaksanakan oleh Seklem AAL. 2. Pengawasan dalam operasional pengajaran oleh Kepala Operasi Pengajaran (Kaopsjar AAL) melalui Pawasjar, Aspawasjar dan CCTV di Pusat Pengendali Pengajaran (Pusdaljar). 3. Pengawasan terhadap dosen oleh Departemen Pembina Ilmu dan dalam pelaksanaan pengajaran oleh Departemen Tenaga Kependidikan (Depgadik AAL). 4. Pengawasan terhadap Latihan Praktek oleh Direktur Pendidikan (Dirdik AAL). 5. Pengawasan terhadap pengasuhan oleh Komandan Resimen AAL (Danmen AAL).
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penanganan permasalahan pelayanan internal dilaksanakan sesuai aturan dan prosedur yang berlaku di AAL mulai dari tahap penyelidikan sampai pada Sidang Dewan Akademi. 2. Pengaduan, saran dan masukan bisa dikirim melalui: <ol style="list-style-type: none"> a. Webs AAL di www.aal.ac.id b. Tlp AAL di 031 – 3291090 s/d 95 c. Network Operation Center (NOC) psw 4267.
11	Jumlah pelaksana	Jumlah pelaksana disesuaikan dengan setiap jenis pelayanan dan kegiatan yang mengacu pada standar kebutuhan.
12	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaminan terhadap Pelayanan Internal adalah terwujudnya Perwira TNI AL yang tanggap, tanggon dan trengginas yang berkarakter. 2. Jaminan terhadap pelayanan eksternal adalah terpenuhinya kebutuhan pemohon sesuai dengan maksud tujuan dan sasaran kegiatan
13	Jaminan keamanan dan	1. Setiap kegiatan selalu berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP) masing-masing fungsi yang sudah ditetapkan.

	keselamatan	2. Setiap kegiatan dibuat Petunjuk Keamanan dan dalam pelaksanaan kegiatan melibatkan personel Pengamanan, Provos dan Kesehatan.
14	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>1. Evaluasi pelaksanaan pendidikan dilaksanakan setiap semester</p> <p>2. Evaluasi pelayanan kegiatan eksternal dilaksanakan langsung setelah pelaksanaan kegiatan dengan memperhatikan saran masukan dari pihak pemohon maupun secara tidak langsung setelah selesai kegiatan melalui sarana webs AAL dan kotak saran.</p>



Gubernur Akademi Angkatan Laut,

Edi Sucipto, S.E., M.M
Laksamana Muda TNI

DEMIKIAN KATA PENGANTAR DAN
 MENYELenggarakan PELAYANAN
 PELAYANAN YANG MELALUI AAL DAN
 KEPERAWATAN GUBERNUR AKADEMI ANGKATAN LAUT
 NOMOR KEP/117/2019 TANGGAL 11 DESEMBER 2019
 TENTANG STANDARISASI PELAYANAN DI LINGKUP
 AAL APABILA KAMI TIDAK MENEPATI JANJI, KAMI
 BERSERA MELERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN
 PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU