



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER**

Kampus ITS Sukolilo – Surabaya 60111
Telepon : 031-5994251-54, 5947274, 5945472 (Hunting)
Fax: 031-5947264, 5950806
<http://www.its.ac.id>

**KEPUTUSAN REKTOR INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER
NOMOR 132/IT2/T/HK.00.01/X/2024**

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK LAYANAN FAKULTAS DAN SEKOLAH

REKTOR INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER,

Menimbang : a. bahwa Pusat Layanan Terpadu sebagai penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan;
b. bahwa Pusat Layanan Terpadu melaksanakan kegiatan Forum Konsultasi Publik yang bertujuan untuk penyusunan serta menyepakati Standar Pelayanan Publik 16 layanan Fakultas dan Sekolah;
c. bahwa sehubungan dengan huruf a dan huruf b di atas, perlu ditetapkan melalui Keputusan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember tentang Standar Pelayanan Publik Layanan Fakultas dan Sekolah;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2015 tentang Statuta Institut Teknologi Sepuluh Nopember (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 172, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5723);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
5. Keputusan Majelis Wali Amanat Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor 4 Tahun 2024 tentang Pengangkatan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Masa Jabatan 2024-2029;
6. Peraturan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor 24 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Teknologi Sepuluh Nopember sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor 30 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor 24 Tahun 2019;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : **KEPUTUSAN REKTOR INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK LAYANAN FAKULTAS DAN
SEKOLAH.**

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Publik Layanan Fakultas dan Sekolah sebagaimana terlampir dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.

KEDUA : Keputusan Rektor ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Surabaya
pada tanggal 3 Oktober 2024

REKTOR INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH
NOPEMBER,



BAMBANG PRAMUDJATI

NIP 196912031994031001

Salinan keputusan ini disampaikan kepada :

1. Wakil Rektor Bidang Akademik dan Kemahasiswaan;
2. Wakil Rektor Bidang Sumber Daya Manusia, Organisasi, dan Teknologi dan Sistem Informasi;
3. Para Dekan;
4. Para Direktur;
5. Kepala Kantor Penjaminan Mutu;
6. Para Kepala Departemen;
7. Kepala Bagian Administrasi Umum dan Kearsipan Digital

LAMPIRAN
KEPUTUSAN REKTOR INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH
NOPEMBER
NOMOR 132/IT2/T/HK.00.01/X/2024
TANGGAL 3 OKTOBER 2024
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK LAYANAN
FAKULTAS DAN SEKOLAH



ADVANCING
HUMANITY



2024

STANDAR PELAYANAN PUBLIK



ITS

Institut Teknologi
Sepuluh Nopember

SURABAYA



ITS
Institut
Teknologi
Sepuluh Nopember

Daftar Standar Pelayanan Publik Layanan Fakultas/Sekolah

1. LAYANAN AKADEMIK : PENGAJUAN YUDISIUM	2
2. LAYANAN AKADEMIK : AKREDITASI PRODI DAN INSTITUSI	5
3. LAYANAN AKADEMIK: PEMINJAMAN RUANGAN KELAS DAN SIDANG	8
4. LAYANAN REGISTRASI TRAINING PADA PROGRAM ITS EXECUTIVE EDUCATION SEKOLAH INTERDISIPLIN MANAJEMEN DAN TEKNOLOGI (SIMT) ITS	10
5. LAYANAN PERMOHONAN PERJANJIAN KERJASAMA MEMORANDUM of AGREEMENT (MoA)	13
6. LAYANAN PERMOHONAN SURAT KETERANGAN ITHENTICATE DOSEN	16
7. LAYANAN PENGAJUAN PROPOSAL KEGIATAN MAHASISWA TINGKAT FAKULTAS	19
8. LAYANAN PENGUSULAN NOMOR INDUK DOSEN KHUSUS (NIDK)	22
9. LAYANAN PEMINJAMAN ALAT LABORATORIUM	25
10. LAYANAN PERAWATAN INVENTARIS BARANG KANTOR	28
11. LAYANAN PEMINJAMAN SARANA OLAHRAGA DI LINGKUNGAN FAKULTAS	31
12. LAYANAN ADMINISTRASI SURAT KELUAR	33
13. LAYANAN ADMINISTRASI SURAT MASUK	35
14. LAYANAN PEMROSESAN KENAIKAN PANGKAT DOSEN	38
15. LAYANAN PERMOHONAN CUTI TAHUNAN DOSEN/TENDIK	41
16. LAYANAN AKADEMIK : PERWALIAN MAHASISWA	44

LAYANAN AKADEMIK: PENGAJUAN YUDISIUM

A. Proses Penyampaian Permohonan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian																				
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Mahasiswa ITS yang masih aktif b. Pemohon telah memenuhi persyaratan kelulusan sesuai dengan Peraturan Akademik (didetailkan sesuai PA 2023) <table><tr><td></td><td>Sarjana / Terapan</td><td>Magister / Terapan</td><td>Doktor / Terapan</td></tr><tr><td>SKS lulus</td><td>144</td><td>36</td><td>42</td></tr><tr><td>Bhs Asing</td><td>477 / 500 (IUP)</td><td>477</td><td>500</td></tr><tr><td>Publikasi</td><td>Unggah repository/jurnal ilmiah</td><td>Jurnal ilmiah terakreditasi Diterima jurnal internasional Presentasi 1 makalah seminar intrenasional 1 paten terdaftar HKI</td><td>Publikasi jurnal internasional bereputasi Presentasi oral seminar internasional</td></tr><tr><td>Khusus</td><td>Lulus SKEM</td><td></td><td></td></tr></table> c. Pemohon diajukan secara kolektif oleh Departemen melalui SIM Akademik		Sarjana / Terapan	Magister / Terapan	Doktor / Terapan	SKS lulus	144	36	42	Bhs Asing	477 / 500 (IUP)	477	500	Publikasi	Unggah repository/jurnal ilmiah	Jurnal ilmiah terakreditasi Diterima jurnal internasional Presentasi 1 makalah seminar intrenasional 1 paten terdaftar HKI	Publikasi jurnal internasional bereputasi Presentasi oral seminar internasional	Khusus	Lulus SKEM		
	Sarjana / Terapan	Magister / Terapan	Doktor / Terapan																			
SKS lulus	144	36	42																			
Bhs Asing	477 / 500 (IUP)	477	500																			
Publikasi	Unggah repository/jurnal ilmiah	Jurnal ilmiah terakreditasi Diterima jurnal internasional Presentasi 1 makalah seminar intrenasional 1 paten terdaftar HKI	Publikasi jurnal internasional bereputasi Presentasi oral seminar internasional																			
Khusus	Lulus SKEM																					
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	 Departemen menyiapkan list nama pemohon dan mengirimkan kepada Fakultas  Fakultas melakukan verifikasi kelengkapan hasil yudisium  Fakultas melakukan rapat yudisium bersama KPF  Institut melakukan rapat yudisium Institut dan menetapkan mahasiswa yang lulus yudisium  Fakultas mengirimkan berita acara yudisium Fakultas kepada Institut																				

Keterangan :

a. Departemen menyiapkan list nama pemohon dan mengirimkan kepada Fakultas

b. Fakultas melakukan verifikasi kelengkapan hasil yudisium antara berkas dari Departemen dengan SIM yudisium

c. Fakultas melakukan rapat yudisium bersama KPF

d. Fakultas mengirimkan berita acara yudisium Fakultas kepada Institut

e. Institut melakukan rapat yudisium Institut dan menetapkan mahasiswa yang lulus yudisium

No.	Komponen	Uraian
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	2 minggu sejak mahasiswa dinyatakan memenuhi syarat kelulusan
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	SK mahasiswa lulus yudisium
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	a. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan secara offline Fakultas masing-masing Alamat : Gedung Rektorat Lantai 3 Kampus ITS Sukolilo-Surabaya 60111 b. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan secara online/offline melalui: Pusat Layanan Terpadu, Gedung KPA Plaza Dr. Angka, lantai 1 Whatsapp : +62 812-3232-6036 Email : plt@its.ac.id Servicedesk.its.ac.id Website : https://www.its.ac.id/burb/id/layanan-plt/ Pada hari kerja: Senin – Jum’at, Pukul 08.00 – 16.00 WIB

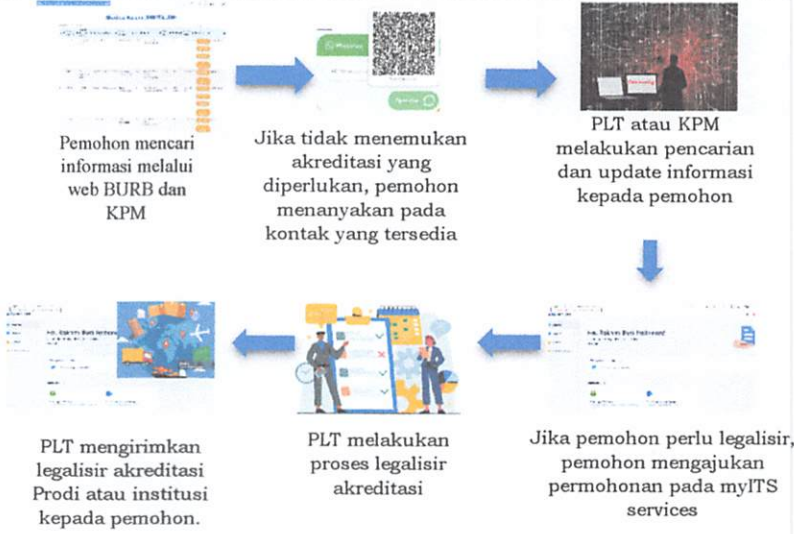
B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Sistem Pendidikan Nasional b. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik c. 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 publik d. Peraturan Menpan RB Nomor 25 tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019 e. Peraturan Rektor Nomor 2 Tahun 2017 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Rektor Nomor 7 Tahun 2020 tentang Kepegawaian di Lingkungan ITS. f. Peraturan Rektor ITS Nomor 25 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Fakultas di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya g. Peraturan Rektor ITS Nomor 26 Tahun 2019 sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Rektor Nomor 22 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretaris Institut, Direktorat, Biro, Kantor, Perpustakaan dan Unit di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya h. Peraturan Rektor ITS Nomor 11 Tahun 2021 sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Rektor Nomor 23 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekolah di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya i. Peraturan Rektor ITS Nomor 18 Tahun 2023 tentang Peraturan Akademik

No.	Komponen	Uraian
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Ruang pelayanan yang nyaman b. Ruang konsultasi c. Jaringan internet dan wifi d. Komputer/Laptop e. Telephone f. CCTV ruang pelayanan g. Tersedianya APAR dan jalur evakuasi
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Kemampuan menguasai prosedur layanan dengan benar b. Kemampuan menjalankan aplikasi perkantoran dan sistem layanan c. Memiliki ketelitian dalam memverifikasi data dan dokumen
4.	Pengawasan Internal	a. Monitoring rutin oleh Kepala Departemen b. Monitoring rutin oleh Kasubag di Departemen di lingkungan Fakultas c. Monitoring rutin oleh Dekan Fakultas d. Monitoring rutin oleh Kepala Bagian Fakultas
5.	Jumlah Pelaksana	Administrasi layanan akademik 1 orang Departemen Administrasi layanan akademik 1 orang Fakultas
6.	Jaminan Pelayanan	Layanan dilakukan secara transparan, terbuka, dan tepat waktu
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Jaminan SK yudisium yang valid b. Jaminan kerahasiaan bagi pelapor
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Laporan evaluasi selama ini belum dilaksanakan, hanya sebatas penyimpanan arsip (<i>softcopy</i>) saja.

LAYANAN AKADEMIK: AKREDITASI PRODI DAN INSTITUSI

A. Proses Penyampaian Permohonan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Pemohon adalah alumni ITS b. Menunjukkan softfile ijazah
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	 Keterangan : - Pemohon melakukan pemeriksaan akreditasi Prodi atau Institusi yang dibutuhkan melalui website PLT : https://www.its.ac.id/burb/id/akreditasi-institut/ dan atau langsung menuju <u>Akreditasi Program Studi - Kantor Penjaminan Mutu</u> : https://www.its.ac.id/kpm/id/sertifikasi/ - Jika tidak menemukan akreditasi yang diperlukan, pemohon menanyakan pada kontak yang tersedia - PLT atau KPM melakukan pencarian dan update informasi kepada pemohon - Jika pemohon perlu legalisir, pemohon mengajukan permohonan pada myITS services - PLT melakukan proses legalisir akreditasi Prodi atau institusi - PLT mengirimkan legalisir akreditasi Prodi atau institusi kepada pemohon.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	a. 1 hari kerja untuk pertanyaan akreditasi Prodi atau Institusi b. 1 - 3 hari kerja untuk legalisir akreditasi Prodi atau Institusi
4.	Biaya/Tarif	Rp 10.000 untuk cetak dokumen dan pengemasan Biaya pengirim sesuai dengan tarif jasa kurir
5.	Produk Pelayanan	Dokumen dan arsip Sertifikat Akreditasi Prodi atau Institusi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	a. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan secara online melalui: PLT dan KPM Email: adm_qa@its.ac.id dan plt@its.ac.id

No.	Komponen	Uraian
		Alamat : Gedung Rektorat Lantai 3 Kampus ITS Sukolilo-Surabaya 60111 b. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan secara online/offline melalui: Pusat Layanan Terpadu, Gedung KPA Plaza Dr. Angka, lantai 1 Whatsapp : +62 812-3232-6036 Email : plt@its.ac.id Servicedesk.its.ac.id Website : https://www.its.ac.id/burb/id/layanan-plt/ Pada hari kerja: Senin – Jum'at, Pukul 08.00 – 16.00 WIB

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Sistem Pendidikan Nasional b. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik c. 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 publik d. Peraturan Mendikbud Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi e. Peraturan Menpan RB Nomor 25 tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019 f. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 75 Tahun 2016 tentang Layanan Informasi Publik Di Lingkungan Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Ruang pelayanan yang nyaman b. Ruang konsultasi c. Jaringan internet dan wifi d. Komputer/Laptop e. Telephone f. CCTV ruang pelayanan g. Tersedianya APAR dan jalur evakuasi
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Kemampuan menguasai prosedur layanan dengan benar b. Kemampuan menjalankan aplikasi perkantoran dan sistem layanan c. Memiliki ketelitian dalam memverifikasi data dan dokumen
4.	Pengawasan Internal	a. Monitoring rutin oleh Pimpinan BURB b. Monitoring rutin oleh Kepala Bagian RB c. Monitoring rutin oleh Kepala Sub Bagian KPM
5.	Jumlah Pelaksana	Administrasi layanan 1 orang BURB Administrasi layanan 1 orang KPM
6.	Jaminan Pelayanan	Layanan dilakukan secara transparan, terbuka, dan tepat waktu

No.	Komponen	Uraian
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Jaminan sertifikat akreditasi Prodi dan institusi yang valid b. Jaminan tidak dilakukan penyalahgunaan data
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Semua permohonan akreditasi Prodi atau institusi masuk dalam penyimpanan chat pada kontak KPM dan email. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

LAYANAN AKADEMIK: PEMINJAMAN RUANGAN KELAS DAN SIDANG

A. Proses Penyampaian Permohonan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Surat Peminjaman Ruang b. Bagi peminjam mahasiswa, wajib meninggalkan KTM
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Keterangan : - Peminjam menyampaikan surat peminjaman secara resmi melalui myITS Office kepada Sarana Prasarana (surat dilengkapi informasi lengkap ruang, waktu dan kebutuhan yang dibutuhkan dan kontak peminjam) - Pimpinan Sarana Prasarana melakukan disposisi berjenjang sampai pada admin - Admin sarpras melakukan cek perihal waktu dan ketersediaan ruang yang dipinjam dan menyampaikan kepada peminjam (baik secara formal bersurat dan secara langsung) terkait kewajiban dan hak peminjam ruangan - Saat akan melakukan kegiatan, peminjam mahasiswa meninggalkan KTM kepada admin sarpras - Setelah selesai peminjaman dilakukan pengecekan ruangan oleh admin sarpras, jika kondisi ruang dan sarpras baik, KTM akan dikembalikan kepada mahasiswa
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Ruangan yang siap digunakan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	a. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan secara offline secara langsung kepada Departemen atau Unit terkait b. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan secara online/offline melalui: Pusat Layanan Terpadu, Gedung KPA Plaza Dr. Angka, lantai 1 Whatsapp : +62 812-3232-6036 Email : plt@its.ac.id

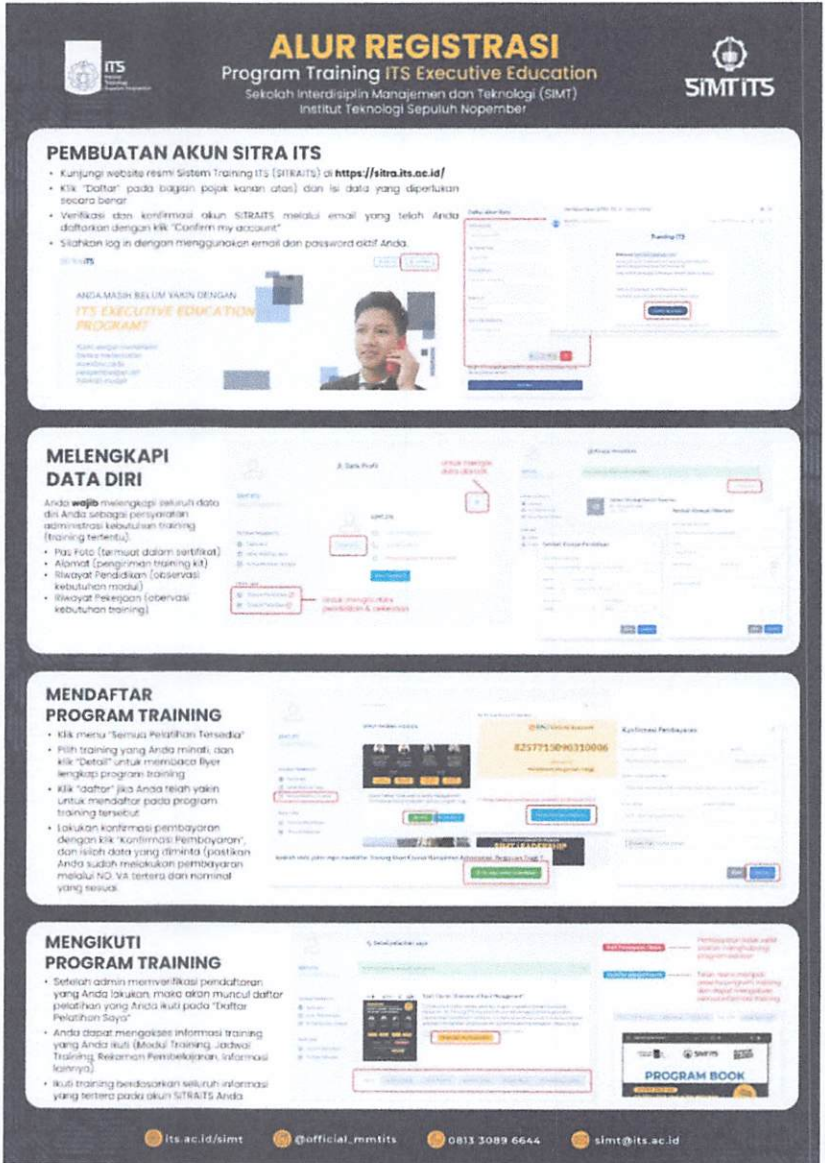
No.	Komponen	Uraian
		Servicedesk.its.ac.id Website : https://www.its.ac.id/burb/id/layanan-plt/ Pada hari kerja: Senin – Jum'at, Pukul 08.00 – 16.00 WIB

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional b. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik c. 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 publik d. Peraturan Mendikbud Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi e. Peraturan Menpan RB Nomor 25 tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019 f. Peraturan Rektor ITS Nomor 25 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Fakultas di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Ruang pelayanan yang nyaman b. Ruang konsultasi c. Jaringan internet dan wifi d. Komputer/Laptop e. Telephone f. CCTV ruang pelayanan g. Tersedianya APAR dan jalur evakuasi
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Kemampuan menguasai prosedur layanan dengan benar b. Kemampuan menjalankan aplikasi perkantoran dan sistem layanan c. Memiliki ketelitian dalam memverifikasi data dan dokumen
4.	Pengawasan Internal	a. Monitoring rutin oleh Kepala Departemen b. Monitoring rutin oleh Kasubag di Departemen di lingkungan Fakultas
5.	Jumlah Pelaksana	Petugas sarpas 1 orang Departemen Administrasi layanan akademik 1 orang Departemen
6.	Jaminan Pelayanan	Layanan dilakukan secara transparan, terbuka, dan tepat waktu
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Fasilitas ruang terjaga dengan baik
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Laporan evaluasi dilakukan setelah penggunaan ruangan

LAYANAN REGISTRASI TRAINING PADA PROGRAM ITS EXECUTIVE EDUCATION SEKOLAH INTERDISIPLIN MANAJEMEN DAN TEKNOLOGI (SIMT) ITS

A. Proses Penyampaian Permohonan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Pemohon adalah masyarakat umum, para profesional, dengan pendidikan minimal SMA/SMK. b. Pemohon melengkapi persyaratan administrasi pendaftaran dan pembayaran baik sebagai pendaftaran mandiri atau penugasan dari instansi.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	 ALUR REGISTRASI Program Training ITS Executive Education Sekolah Interdisiplin Manajemen dan Teknologi (SIMT) Institut Teknologi Sepuluh Nopember PEMBUATAN AKUN SITRA ITS - Kunjungi website resmi Sistem Training ITS (SITRAITS) di https://sitra.its.ac.id/ - Klik "Daftar" pada bagian pojok kanan atas dan isi data yang diperlukan secara benar - Verifikasi akun melalui email SITRAITS melalui email yang telah Anda daftarkan dengan klik "Confirm my account" - Silahkan log in dengan menggunakan email dan password aktif Anda MELENGKAPI DATA DIRI Anda wajib melengkapi seluruh data diri Anda sebagai persyaratan administrasi kebutuhan training (training tertentu). - Foto Foto (gambar dalam sertifikat) - Alamat (pengiriman training kit) - Riwayat Pendidikan (observasi kebutuhan modul) - Riwayat Pekerjaan (observasi kebutuhan training) MENDAFTAR PROGRAM TRAINING - Klik menu "Semua Pelatihan Tersedia" - Pilih training yang Anda minat, dan klik "Detail" untuk membaca flyer lengkap program training - Klik "daftar" jika Anda telah yakin untuk mendaftar pada program training tersebut - Lakukan konfirmasi pembayaran dengan klik "konfirmasi pembayaran" dan isilah data yang diminta (pastikan Anda sudah melakukan pembayaran melalui NO. VA tertera dan nominal yang sesuai) MENGIKUTI PROGRAM TRAINING - Setelah admin memverifikasi pendaftaran yang Anda lakukan, maka akan muncul daftar pelatihan yang Anda ikuti pada "Daftar Pelatihan Saya" - Anda dapat mengakses informasi training yang Anda ikuti (Modul Training, Jadwal Training, Seleksi dan Pembekalan, Informasi lainnya) - Setelah training berdasarkan seluruh informasi yang tertera pada akun SITRAITS Anda its.ac.id/simt @official.mmtits 0813 3089 6644 simt@its.ac.id
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	5-15 Menit untuk 1 proses pendaftaran
4.	Biaya/Tarif	Sesuai biaya masing-masing training dan perhitungan operasional di SBI ITS
5.	Produk Pelayanan	Status terdaftar sebagai peserta program ITS Executive Education, dengan segala hak dan kewajibannya.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	a. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan secara online melalui: Email: ppb@its.ac.id Telp.: +62 811-3565-557

No.	Komponen	Uraian
		Whatsapp: +62 811-3565-557 Hotline: +62 811-3565-557 Servicedesk: sitra.its.ac.id b. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan secara online/offline melalui: Pusat Layanan Terpadu, Gedung KPA Plaza Dr. Angka, lantai 1 Whatsapp : +62 812-3232-6036 Email : plt@its.ac.id Servicedesk.its.ac.id Website : https://www.its.ac.id/burb/id/layanan-plt/ Pada hari kerja: Senin – Jum'at, Pukul 08.00 – 16.00 WIB

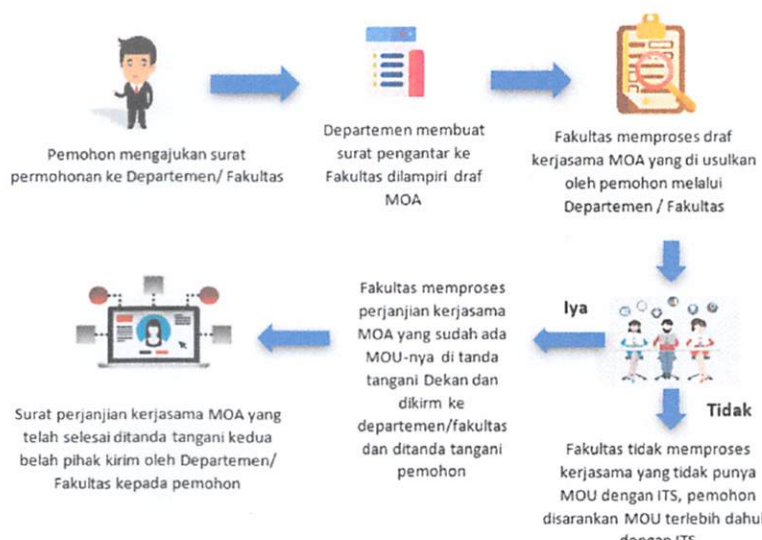
B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik b. 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 publik c. Peraturan Menpan RB Nomor 25 tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019 d. Peraturan Rektor Nomor 2 Tahun 2017 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Rektor Nomor 7 Tahun 2020 tentang Kepegawaian di Lingkungan ITS. e. Peraturan Rektor ITS Nomor 25 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Fakultas di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya f. Peraturan Rektor ITS Nomor 26 Tahun 2019 sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Rektor Nomor 22 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretaris Institut, Direktorat, Biro, Kantor, Perpustakaan dan Unit di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya g. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi. h. Peraturan Rektor ITS Nomor 11 Tahun 2021 sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Rektor Nomor 23 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekolah di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya i. Peraturan Rektor ITS No. 11 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekolah di ITS
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Ruang training yang nyaman b. Media pelatihan online c. Training kit

No.	Komponen	Uraian
		d. Akomodasi untuk training di luar kampus SIMT e. Jaringan internet dan wifi f. Komputer/Laptop g. Tersedianya APAR dan jalur evakuasi
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Kemampuan menguasai prosedur layanan dengan benar b. Kemampuan menjalankan aplikasi perkantoran dan sistem layanan berbasis TI pada sitra.its.ac.id c. Memiliki ketelitian dalam memverifikasi data dan dokumen d. Keramahan dan kesigapan dalam mendampingi peserta training
4.	Pengawasan Internal	a. Monitoring program oleh Dekan di SIMT b. Monitoring langsung oleh Manajer Senior Program Pendidikan Bersertifikasi c. Monitoring rutin oleh Kabag di Fakultas
5.	Jumlah Pelaksana	Administrasi layanan 1 orang Administrasi dan Marketing 2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Layanan dilakukan secara transparan, terbuka, dan tepat waktu
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Jaminan pemutakhiran data b. Jaminan kerahasiaan data
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Perlu adanya kepastian waktu dalam memberikan informasi seputar program pelatihan khususnya informasi melalui whatsapp ITS Executive Education.

LAYANAN PERMOHONAN PERJANJIAN KERJASAMA MEMORANDUM of AGREEMENT (MoA).

A. Proses Penyampaian Permohonan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Pemohon adalah Institusi dari pemerintah maupun non Pemerintah. b. Pemohon menyerahkan usulan Kerjasama (MoA) dengan Departemen/Fakultas. c. Pemohon dapat mengusulkan Kerjasama (MOA), baik yang sudah MOU maupun yang belum MOU dengan ITS. d. Instansi Pemerintah maupun Non Pemerintah membuat surat permohonan ke Departemen/Fakultas disertai dengan dokumen pendukung.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	 Keterangan : a. Pemohon mengajukan permohonan ke Departemen/ Fakultas (Draf MOA) b. Departemen membuat surat pengantar ke Fakultas (dilampiri draf MOA). c. Fakultas memproses/memeriksa Draf Kerjasama (MOA) yang diusulkan oleh departemen. d. Apabila pihak yang mengajukan belum ada payung Kerjasama dengan ITS, maka terlebih dahulu mengadakan penanda tangan Perjanjian Kerjasama (MOU) dengan ITS, namun apabila sudah ada payung kerjasamanya dengan ITS, maka fakultas dapat memproses/penanda tanganan MOA nya. e. Fakultas memproses Perjanjian Kerjasama (MOA) yang ditanda tangani Dekan dan dikirim ke departemen/fakultas untuk ditanda tangani oleh pihak pemohon. f. Surat Perjanjian Kerjasama (MOA) yang sudah ditanda tangani oleh kedua belah pihak disimpan oleh pemohon dan departemen/fakultas.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	3-4 hari kerja bagi yang sudah mempunyai Surat Perjanjian Kerjasama Memorendum of Understanding (MOU) dengan ITS.

No.	Komponen	Uraian
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Surat Perjanjian Kerjasama (MOA) yang sudah di tanda tangani oleh Dekan diserahkan ke Departemen/Fakultas dan pihak ke-2 (pemohon).
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	a. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan secara offline Fakultas masing-masing Alamat : Gedung Rektorat Lantai 3 Kampus ITS Sukolilo-Surabaya 60111 b. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan secara online/offline melalui: Pusat Layanan Terpadu, Gedung KPA Plaza Dr. Angka, lantai 1 Whatsapp : +62 812-3232-6036 Email : plt@its.ac.id Servicedesk.its.ac.id Website : https://www.its.ac.id/burb/id/layanan-plt/ Pada hari kerja: Senin – Jum’at, Pukul 08.00 – 16.00 WIB

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik b. 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 publik c. Peraturan Menpan RB Nomor 25 tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019 d. Peraturan Rektor Nomor 2 Tahun 2017 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Rektor Nomor 7 Tahun 2020 tentang Kepegawaian di Lingkungan ITS. e. Peraturan Rektor ITS Nomor 25 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Fakultas di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya f. Peraturan Rektor ITS Nomor 26 Tahun 2019 sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Rektor Nomor 22 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretaris Institut, Direktorat, Biro, Kantor, Perpustakaan dan Unit di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya g. Peraturan Rektor ITS Nomor 11 Tahun 2021 sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Rektor Nomor 23 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekolah di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya h. Peraturan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor 3 Tahun 2023 tentang Pedoman Pelaksanaan Kerja Sama Di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember

No.	Komponen	Uraian
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Ruang pelayanan yang nyaman b. Ruang konsultasi c. Jaringan internet dan wifi d. Komputer/Laptop e. Telephone f. CCTV ruang pelayanan g. Tersedianya APAR dan jalur evakuasi
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Kemampuan menguasai prosedur layanan dengan benar b. Kemampuan menjalankan aplikasi perkantoran dan sistem layanan c. Memiliki ketelitian dalam memverifikasi data dan dokumen
4.	Pengawasan Internal	a. Monitoring rutin oleh Wakil Dekan dan Dekan di Fakultas b. Monitoring rutin oleh Kepala Bagian di Tata Usaha Fakultas
5.	Jumlah Pelaksana	Administrasi layanan 1 orang Fakultas Administrasi layanan 1 orang Departemen
6.	Jaminan Pelayanan	Layanan dilakukan secara transparan, terbuka, dan tepat waktu
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Jaminan keahlian sesuai bidangnya b. Jaminan kerahasiaan bagi pemohon kerjasama (MOA).
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Semua permohonan kerjasama (MOA) dilaporkan / direkap kepada Dekan per semester (6 bulanan). Apabila diperlukan sewaktu-waktu, proses penyimpanan sofcopy berada di fakultas maupun departemen.

LAYANAN PERMOHONAN SURAT KETERANGAN ITHENTICATE DOSEN

A. Proses Penyampaian Permohonan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Pemohon adalah Dosen ITS (baik PNS maupun NonPNS) b. Pemohon dapat mengajukan surat keterangan Ithenticate untuk keabsahan karya ilmiah yang telah terpublikasi ke Departemen. c. Departemen membuat surat permohonan Surat Keterangan Ithenticate ke Fakultas disertai dengan persyaratan-persyaratannya.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Keterangan : - Pemohon mengajukan permohonan Surat Keterangan Ithenticate ke Departemen - Departemen membuat surat pengantar ke Fakultas - Admin departemen mengirimkan surat pengantar, file karya Ilmiah dan file excel pemohon ke admin Fakultas. - Admin fakultas melakukan Reduksi similarity pemohon sesuai input data yang masuk. - Bila ada yang tidak sesuai maka Admin Departemen diminta melakukan Reduksi dengan ketentuan tahun terbit karya ilmiah pemohon dan setelahnya. - Admin Fakultas memproses Surat Keterangan Hasil Similarity check sesuai hasil reduksi dari admin departemen dan di tanda tangani Dekan dan dikirim ke departemen. - Admin Departemen menerima Surat Keterangan Ithenticate + lampiran hasil Simillarity Check dan menyampaikan kepada dosen pemohon.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1-2 hari kerja efektif
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Ithenticate yang ditanda tangani oleh Dekan.

No.	Komponen	Uraian
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	a. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan secara offline Fakultas masing-masing Alamat : Gedung Rektorat Lantai 3 Kampus ITS Sukolilo-Surabaya 60111 b. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan secara online/offline melalui: Pusat Layanan Terpadu, Gedung KPA Plaza Dr. Angka, lantai 1 Whatsapp : +62 812-3232-6036 Email : plt@its.ac.id Servicedesk.its.ac.id Website : https://www.its.ac.id/burb/id/layanan-plt/ Pada hari kerja: Senin – Jum’at, Pukul 08.00 – 16.00 WIB

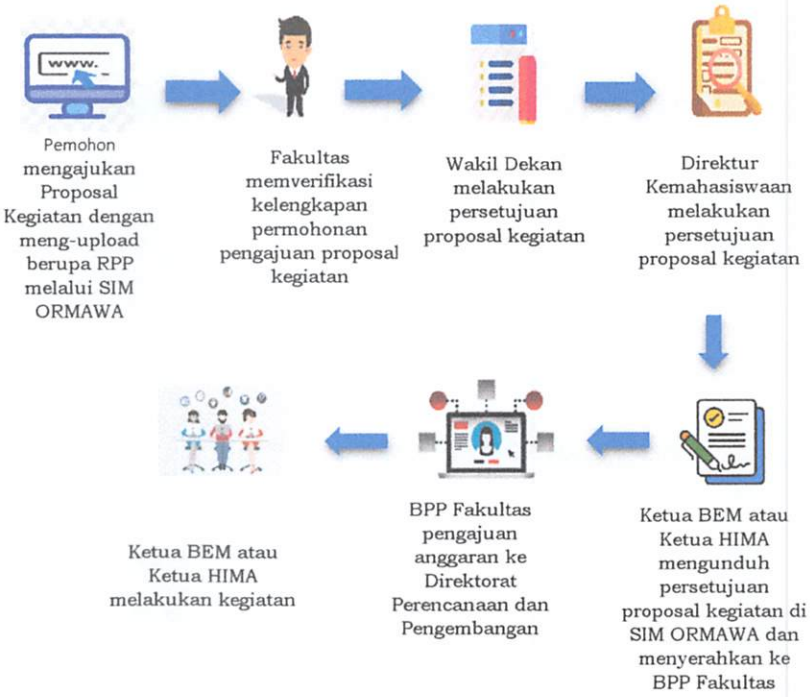
B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik b. 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 publik c. Peraturan Menpan RB Nomor 25 tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019 d. Peraturan Rektor Nomor 2 Tahun 2017 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Rektor Nomor 7 Tahun 2020 tentang Kepegawaian di Lingkungan ITS. e. Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 3 Tahun 2023 tentang Angka Kredit, Kenaikan Pangkat dan Jenjang Jabatan Fungsional f. Peraturan Rektor ITS Nomor 25 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Fakultas di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya g. Peraturan Rektor ITS Nomor 26 Tahun 2019 sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Rektor Nomor 22 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretaris Institut, Direktorat, Biro, Kantor, Perpustakaan dan Unit di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya h. Peraturan Rektor ITS Nomor 11 Tahun 2021 sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Rektor Nomor 23 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekolah di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya i. Peraturan SDMO ttg kenaikan pangkat fungsional dosen (ithenticate)
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Ruang pelayanan yang nyaman b. Ruang konsultasi c. Jaringan internet dan wifi d. Komputer/Laptop

No.	Komponen	Uraian
		e. Telephone f. CCTV ruang pelayanan g. Tersedianya APAR dan jalur evakuasi
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Kemampuan menguasai prosedur layanan dengan benar b. Kemampuan menjalankan aplikasi perkantoran dan sistem layanan c. Memiliki ketelitian dalam memverifikasi data dan dokumen
4.	Pengawasan Internal	a. Monitoring rutin oleh Wakil Dekan dan Dekan di Fakultas b. Monitoring rutin oleh Kepala Bagian di Tata Usaha Fakultas
5.	Jumlah Pelaksana	Administrasi layanan 1 orang Fakultas Administrasi layanan 1 orang Departemen
6.	Jaminan Pelayanan	Layanan dilakukan secara transparan, terbuka, dan tepat waktu
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Jaminan keahlian sesuai bidangnya b. Jaminan kerahasiaan bagi pemohon surat keterangan Ithenticate.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Semua permohonan Surat Keterangan Ithenticate dilaporkan / direkap kepada Dekan per semester (6 bulanan). Apabila diperlukan sewaktu-waktu, proses penyimpanan sofcopy berada di Departemen.

LAYANAN PENGAJUAN PROPOSAL KEGIATAN MAHASISWA TINGKAT FAKULTAS

A. Proses Penyampaian Permohonan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Pemohon adalah BEM-F (Badan Eksekutif Mahasiswa Fakultas) atau Ketua HMD (Himpunan Mahasiswa Departemen) ITS b. Pemohon melengkapi persyaratan dan melakukan konsultasi permohonan usulan Proposal Kegiatan Mahasiswa ke Fakultas c. Pemohon membuat surat permohonan usulan Proposal Kegiatan Mahasiswa ke ORMAWA.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	 Keterangan: - Ketua BEM-F (Badan Eksekutif Mahasiswa Fakultas) atau Ketua HMD (Himpunan Mahasiswa Departemen) mengajukan Proposal Kegiatan dengan meng-upload berupa Rencana Program Kerja (RPP) melalui SIM ORMAWA; - Fakultas memverifikasi kelengkapan permohonan pengajuan proposal kegiatan di SIM ORMAWA; - Wakil Dekan melakukan persetujuan proposal kegiatan di SIM ORMAWA; - Direktur Kemahasiswaan melakukan persetujuan proposal kegiatan di SIM ORMAWA; - Ketua BEM-F atau Ketua HIMA mengunduh persetujuan proposal kegiatan di SIM ORMAWA; - Ketua BEM-F atau Ketua HIMA mencetak lembar pengesahan beserta proposal kegiatan dari SIM ORMAWA;

No.	Komponen	Uraian
		g. Ketua BEM-F atau Ketua HIMA menyampaikan lembar pengesahan beserta proposal kegiatan ke BPP Fakultas; h. BPP Fakultas pengajuan anggaran ke Direktorat Perencanaan dan Pengembangan; i. Ketua BEM-F atau Ketua HIMA melakukan kegiatan.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1-2 hari kerja sampai proses selesai
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Layanan Pengajuan Proposal Kegiatan Mahasiswa Tingkat Fakultas
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	a. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan secara offline Fakultas masing-masing Alamat : Gedung Rektorat Lantai 3 Kampus ITS Sukolilo-Surabaya 60111 b. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan secara online/offline melalui: Pusat Layanan Terpadu, Gedung KPA Plaza Dr. Angka, lantai 1 Whatsapp : +62 812-3232-6036 Email : plt@its.ac.id Servicedesk.its.ac.id Website : https://www.its.ac.id/burb/id/layanan-plt/ Pada hari kerja: Senin – Jum’at, Pukul 08.00 – 16.00 WIB

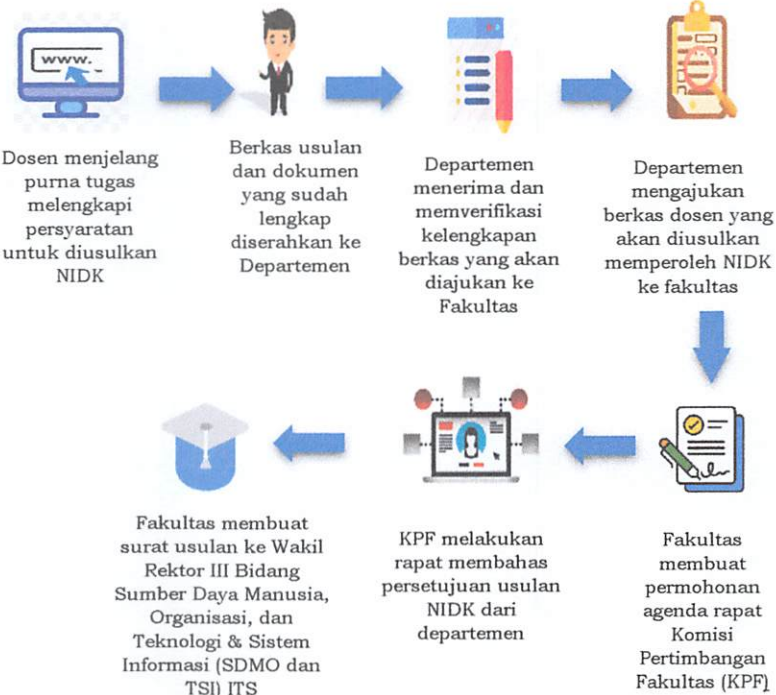
B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. 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 publik; c. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 26 Tahun 2015 tentang Registrasi Pendidik Pada Perguruan Tinggi; d. Peraturan Menpan RB Nomor 11 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019; e. Peraturan Rektor ITS No. 24 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya; f. Peraturan Rektor ITS Nomor 25 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Fakultas di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember; g. Peraturan Rektor ITS No. 26 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretaris Institut, Direktorat,

No.	Komponen	Uraian
		Biro, Kantor, Perpustakaan dan Unit di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya; h. Peraturan Rektor ITS Nomor 2 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Rektor ITS Nomor 25 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Fakultas di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Ruang pelayanan yang nyaman b. Ruang konsultasi c. Aplikasi SIM ORMAWA d. Jaringan internet dan wifi e. Komputer/Laptop f. Telephone/Handphone g. Tersedianya APAR dan jalur evakuasi
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Kemampuan menguasai prosedur layanan dengan benar; b. Kemampuan menjalankan aplikasi SIM ORMAWA dan sistem layanan; c. Memiliki ketelitian dalam memverifikasi data dan dokumen.
4.	Pengawasan Internal	a. Monitoring rutin oleh BEM-F/HIMA Departemen di lingkungan Fakultas b. Monitoring rutin oleh Bagian Kemahasiswaan Monitoring rutin oleh Kepala Bagian Tata Usaha Fakultas
5.	Jumlah Pelaksana	Administrasi layanan 1 orang BEM-F/HIMA Departemen Administrasi layanan 1 orang Departemen Administrasi layanan 1 orang Fakultas
6.	Jaminan Pelayanan	Layanan dilakukan secara transparan, terbuka, dan tepat waktu
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Jaminan pemutakhiran data My ITS Akademik b. Jaminan kerahasiaan bagi pemohon Kegiatan Kemahasiswaan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Laporan evaluasi selama ini sudah dilaksanakan, hanya sebatas penyimpanan arsip (<i>softcopy</i>) saja. Apabila selanjutnya diperlukan, dapat dibuat rekap pemohon Pengajuan Proposal Kegiatan Mahasiswa Tingkat Fakultas secara berkala setiap semester.

LAYANAN PENGUSULAN NOMOR INDUK DOSEN KHUSUS (NIDK) FAKULTAS

A. Proses Penyampaian Permohonan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Pemohon adalah Dosen; b. Dosen menjelang purna tugas dapat diusulkan memperoleh NIDK, apabila telah memenuhi persyaratan dan melengkapi dokumen pengusulan NIDK; - Penuh waktu untuk dosen bergelar Profesor - Paruh waktu untuk dosen selain bergelar Profesor c. Persyaratan dokumen pengusulan untuk mendapatkan NIDK sebagaimana dimaksud pada point (b) berdasarkan Peraturan Rektor ITS Nomor 24 Tahun 2018; d. Departemen membuat surat permohonan usulan ke Fakultas.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph LR A[Dosen menjelang purna tugas melengkapi persyaratan untuk diusulkan NIDK] --> B[Berkas usulan dan dokumen yang sudah lengkap diserahkan ke Departemen] B --> C[Departemen menerima dan memverifikasi kelengkapan berkas yang akan diajukan ke Fakultas] C --> D[Departemen mengajukan berkas dosen yang akan diusulkan memperoleh NIDK ke fakultas] D --> E[Fakultas membuat permohonan agenda rapat Komisi Pertimbangan Fakultas KPF] E --> F[KPF melakukan rapat membahas persetujuan usulan NIDK dari departemen] F --> G[Fakultas membuat surat usulan ke Wakil Rektor III Bidang Sumber Daya Manusia, Organisasi, dan Teknologi & Sistem Informasi SDMO dan TSI ITS] </pre> Keterangan: - Dosen menjelang purna tugas dapat diusulkan memperoleh NIDK, apabila telah memenuhi persyaratan, melengkapi dokumen pengusulan NIDK dan menyerahkan kelengkapan berkas ke Departemen; - Departemen menerima berkas dan menverifikasi usulan dosen sesuai persyaratan yang telah ditentukan dan disyaratkan; - Departemen mengajukan berkas dosen yang akan diusulkan memperoleh NIDK ke Fakultas; - Fakultas membuat permohonan agenda rapat KPF untuk membahas usulan NIDK kepada ketua Komisi Pertimbangan Fakultas KPF; - KPF melakukan rapat membahas persetujuan usulan NIDK dari Departemen.

No.	Komponen	Uraian
		f. Usulan disetujui, Fakultas menyiapkan kelengkapan berupa Berita Acara hasil rapat KPF; g. Fakultas membuat surat usulan NIDK ke Wakil Rektor III Bidang Sumber Daya Manusia, Organisasi, dan Teknologi & Sistem Informasi (SDMO dan TSI) ITS;
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1-2 hari kerja sampai proses selesai
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Pengusulan Nomor Induk Dosen Khusus (NIDK) FT-SPK
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	a. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan secara offline Fakultas masing-masing Alamat : Gedung Rektorat Lantai 3 Kampus ITS Sukolilo-Surabaya 60111 b. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan secara online/offline melalui: Pusat Layanan Terpadu, Gedung KPA Plaza Dr. Angka, lantai 1 Whatsapp : +62 812-3232-6036 Email : plt@its.ac.id Servicedesk.its.ac.id Website : https://www.its.ac.id/burb/id/layanan-plt/ Pada hari kerja: Senin – Jum’at, Pukul 08.00 – 16.00 WIB

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. 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 publik; c. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 26 Tahun 2015 tentang Registrasi Pendidik Pada Perguruan Tinggi; d. Peraturan Rektor ITS No. 24 Tahun 2018 tentang Dosen Tidak tetap Dengan Nomor Induk Dosen Khusus di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember; e. Peraturan Menpan RB Nomor 11 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019; f. Peraturan Rektor ITS No. 24 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya;

No.	Komponen	Uraian
		g. Peraturan Rektor ITS Nomor 25 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Fakultas di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember; h. 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; i. Peraturan Rektor ITS Nomor 2 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Rektor ITS Nomor 25 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Fakultas di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Ruang pelayanan yang nyaman b. Ruang konsultasi c. Aplikasi SIM Kepegawaian d. Jaringan internet dan wifi e. Komputer/Laptop f. Telephone/Handphone g. Tersedianya APAR dan jalur evakuasi
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Kemampuan menguasai prosedur layanan dengan benar; b. Kemampuan menjalankan aplikasi SIM Kepegawaian dan sistem layanan; c. Memiliki ketelitian dalam memverifikasi data dan dokumen.
4.	Pengawasan Internal	a. Monitoring rutin oleh Bagian Tata Usaha Departemen di lingkungan Fakultas. b. Monitoring rutin oleh Bagian Layanan Kepegawaian Fakultas.
5.	Jumlah Pelaksana	Administrasi layanan 1 orang Departemen Administrasi layanan 1 orang Fakultas
6.	Jaminan Pelayanan	Layanan dilakukan secara transparan, terbuka, dan tepat waktu
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Jaminan pemutakhiran data SIM Kepegawaian b. Jaminan kerahasiaan bagi pemohon Dosen Tetap NIDK
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Laporan evaluasi selama ini sudah dilaksanakan, hanya sebatas penyimpanan arsip (<i>softcopy</i>) saja. Apabila selanjutnya diperlukan, dapat dibuat rekap pemohon Banding Nilai Ujian secara berkala setiap semester.

LAYANAN PEMINJAMAN ALAT LABORATORIUM

A. Proses Penyampaian Permohonan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Mahasiswa dan Dosen ITS yang masih aktif. b. Mahasiswa mengambil Praktikum atau SKS Tugas Akhir, dan Dosen aktif di Departemen tersebut. c. Pemohon mengisi form peminjaman yang telah disediakan di Laboratorium.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD A[Pemohon mengisi form peminjaman yang disediakan di Laboratorium sesuai dengan tersedianya alat] --> B[Teknisi mengkonfirmasi Pemohon, mengecek kesediaan dan kondisi alat yang akan dipinjamkan] B --> C[Teknisi memverifikasi calon Peminjam tersebut kepada Kepala Laboratorium] C --> D[Teknisi memberikan Penjelasan dan Protap penggunaan alat tersebut] D --> E[Pemohon dapat menggunakan dan wajib mengembalikan alat tersebut sesuai dengan durasi peminjaman yang telah disepakati] </pre> Keterangan : - Pemohon mengisi form peminjaman yang disediakan di Laboratorium sesuai dengan tersedianya alat. - Teknisi mengkonfirmasi Pemohon, mengecek kesediaan dan kondisi alat yang akan dipinjamkan. - Teknisi memverifikasi calon Peminjam tersebut kepada Kepala Laboratorium. - Teknisi memberikan Penjelasan dan Protap penggunaan alat tersebut. - Pemohon dapat menggunakan dan wajib mengembalikan alat tersebut sesuai dengan durasi peminjaman yang telah disepakati.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 hari sejak Pemohon dinyatakan memenuhi syarat peminjaman.
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Alat Laboratorium
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	a. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan secara offline di Laboratorium, Departemen atau Fakultas masing-masing Alamat Fakultas : Gedung Rektorat Lantai 3 Kampus ITS Sukolilo-Surabaya 60111

No.	Komponen	Uraian
		b. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan secara online/offline melalui: Pusat Layanan Terpadu, Gedung KPA Plaza Dr. Angka, lantai 1 Whatsapp : +62 812-3232-6036 Email : plt@its.ac.id Servicedesk.its.ac.id Website : https://www.its.ac.id/burb/id/layanan-plt/ Pada hari kerja: Senin – Jum’at, Pukul 08.00 – 16.00 WIB

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik b. 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 publik c. Peraturan Menpan RB Nomor 25 tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019 d. Peraturan Rektor Nomor 2 Tahun 2017 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Rektor Nomor 7 Tahun 2020 tentang Kepegawaian di Lingkungan ITS. e. Peraturan Rektor ITS Nomor 25 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Fakultas di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya f. Peraturan Rektor ITS Nomor 26 Tahun 2019 sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Rektor Nomor 22 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretaris Institut, Direktorat, Biro, Kantor, Perpustakaan dan Unit di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya g. Peraturan Rektor ITS Nomor 11 Tahun 2021 sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Rektor Nomor 23 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekolah di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya h. Peraturan Akademik Nomor 18 Tahun 2023 pasal terkait dengan Beban Studi, Masa Studi dan SKS
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Ruang laboratorium b. Ruang diskusi c. Jaringan internet dan wifi d. Komputer/Laptop e. Alat laboratorium f. CCTV ruang pelayanan g. Tersedianya APAR dan jalur evakuasi

No.	Komponen	Uraian
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Kemampuan menguasai prosedur layanan dengan benar b. Kemampuan mengoperasikan alat laboratorium dengan benar c. Memiliki ketelitian dalam memverifikasi data dan dokumen
4.	Pengawasan Internal	a. Monitoring rutin oleh Kasubag Departemen b. Monitoring rutin oleh Kepala Departemen c. Monitoring rutin oleh Kepala Bagian Fakultas d. Monitoring rutin oleh Dekan Fakultas
5.	Jumlah Pelaksana	Teknisi Laboratorium 1 orang Departemen Kepala Laboratorium 1 orang Departemen
6.	Jaminan Pelayanan	Layanan dilakukan secara transparan, terbuka, dan tepat waktu
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Jaminan alat dapat dioperasikan dengan normal sesuai Protap b. Jaminan alat kembali dengan normal
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Laporan evaluasi selama ini belum dilaksanakan, hanya sebatas penyimpanan arsip (<i>softcopy</i>) saja.

LAYANAN PERAWATAN INVENTARIS BARANG KANTOR

A. Proses Penyampaian Permohonan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Barang dalam kondisi yang perlu diperbaiki
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	 Laporan / Maintenance rutin ditemukan PC yang mengalami kerusakan hardware / software  Teknisi melakukan troubleshooting terkait kerusakan yang terjadi  Teknisi memverifikasi kerusakan hardware / software dan dilakukan perbaikan secara terukur  PC yang sudah diperbaiki dapat dioperasikan dengan normal  Koordinasi dengan Kasubbag dan BPP untuk pembelian sparepart dan penggantian alat apabila dibutuhkan dan pembelian sparepart dilakukan sesuai dengan aturan di ITS Keterangan : - Laporan / Maintenance rutin ditemukan PC yang mengalami kerusakan hardware / software. - Teknisi melakukan troubleshooting terkait kerusakan yang terjadi. - Teknisi memverifikasi kerusakan hardware / software dan dilakukan perbaikan secara terukur. - Koordinasi dengan Kasubbag dan BPP untuk pembelian sparepart dan penggantian alat apabila dibutuhkan dan pembelian sparepart dilakukan sesuai dengan aturan di ITS. - PC yang sudah diperbaiki dapat dioperasikan dengan normal.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Tergantung dari hasil troubleshoot dari Teknisi.
4.	Biaya/Tarif	Biaya sesuai dengan pembelian komponen yang rusak
5.	Produk Pelayanan	Perbaikan barang inventaris
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	- Penyampaian pengaduan, saran dan masukan secara offline di Laboratorium, Departemen atau Fakultas masing-masing Alamat Fakultas : Gedung Rektorat Lantai 3 Kampus ITS Sukolilo-Surabaya 60111 - Penyampaian pengaduan, saran dan masukan secara online/offline melalui: Pusat Layanan Terpadu, Gedung KPA Plaza Dr. Angka, lantai 1

No.	Komponen	Uraian
		Whatsapp : +62 812-3232-6036 Email : plt@its.ac.id Servicedesk.its.ac.id Website : https://www.its.ac.id/burb/id/layanan-plt/ Pada hari kerja: Senin – Jum’at, Pukul 08.00 – 16.00 WIB

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik b. 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 publik c. Peraturan Menpan RB Nomor 25 tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019 d. Peraturan Rektor Nomor 2 Tahun 2017 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Rektor Nomor 7 Tahun 2020 tentang Kepegawaian di Lingkungan ITS. e. Peraturan Rektor ITS Nomor 25 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Fakultas di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya f. Peraturan Rektor ITS Nomor 26 Tahun 2019 sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Rektor Nomor 22 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretaris Institut, Direktorat, Biro, Kantor, Perpustakaan dan Unit di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya g. Peraturan Rektor ITS Nomor 11 Tahun 2021 sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Rektor Nomor 23 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekolah di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya h. Peraturan Rektor ITS Nomor 12 tahun 2018 tentang Pengelolaan Aset Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Ruang laboratorium b. Ruang diskusi c. Jaringan internet dan wifi d. Komputer/Laptop e. Alat laboratorium f. CCTV ruang pelayanan g. Tersedianya APAR dan jalur evakuasi
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Kemampuan menguasai prosedur layanan dengan benar b. Kemampuan melakukan troubleshooting dengan benar c. Memiliki ketelitian dalam memverifikasi kerusakan hardware / software

No.	Komponen	Uraian
4.	Pengawasan Internal	a. Monitoring rutin oleh Kasubag Departemen b. Monitoring rutin oleh Kepala Departemen c. Monitoring rutin oleh Kepala Bagian Fakultas d. Monitoring rutin oleh Dekan Fakultas
5.	Jumlah Pelaksana	Teknisi Laboratorium, 1 orang Departemen Kepala Subagian, 1 orang Departemen
6.	Jaminan Pelayanan	Layanan dilakukan secara transparan, terbuka, dan tepat waktu
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Jaminan perbaikan PC dilakukan sesuai Protap b. Jaminan keselamatan teknisi.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Laporan evaluasi selama ini belum dilaksanakan, hanya sebatas penyimpanan arsip (<i>softcopy</i>) saja.

LAYANAN PEMINJAMAN SARANA OLAHRAGA DI LINGKUNGAN FAKULTAS

A. Proses Penyampaian Permohonan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Pemohon adalah Kelompok Mahasiswa ITS dan pihak luar b. Pemohon Mengajukan Surat permohonan pinjam c. Fakultas membuat surat pengantar ke Departemen atau Fakultas
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Pemohon mengajukan permohonan ke Fakultas dengan membawa jadwal latihan Fakultas membuat surat ke Fakultas lain atau Departemen terkait melalui e-perkantoran Ajuan yang masuk ke Fakultas diproses untuk mengecek ketersediaan dan biaya Jawaban pinjam sarana olahraga disampaikan melalui e-perkantoran ke pemohon, apakah tersedia atau tidak Peminjam sarana olahraga menanda tangani persetujuan persyaratan pinjaman dan menyelesaikan pembayaran pinjaman Keterangan: a. Pemohon membuat jadwal Latihan b. Fakultas atau Departemen mengecek ketersediaan c. Pemohon menanda tangani perjanjian jika sarana olahraga tersedia d. Pemohon membayar sewa sarana olahraga
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 hari kerja sampai proses selesai
4.	Biaya/Tarif	Gratis bagi pihak ITS Biaya bagi pihak luar sesuai SBI ITS
5.	Produk Pelayanan	Peminjaman Sarana Olahraga
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	a. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan secara offline melalui: Departemen atau Fakultas masing-masing Alamat Fakultas : Gedung Rektorat Lantai 3 Kampus ITS Sukolilo-Surabaya 60111 b. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan secara offline melalui: Pusat Layanan Terpadu, Gedung KPA Plaza Dr. Angka, lantai 1 Whatsapp : +62 812-3232-6036 Email : plt@its.ac.id Servicedesk.its.ac.id Website : https://www.its.ac.id/burb/id/layanan-plt/ Pada hari kerja: Senin – Jum'at, Pukul 08.00 – 16.00 WIB

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik b. 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 publik c. Peraturan Menpan RB Nomor 25 tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019 d. Peraturan Rektor Nomor 2 Tahun 2017 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Rektor Nomor 7 Tahun 2020 tentang Kepegawaian di Lingkungan ITS. e. Peraturan Rektor ITS Nomor 25 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Fakultas di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya f. Peraturan Rektor ITS Nomor 26 Tahun 2019 sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Rektor Nomor 22 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretaris Institut, Direktorat, Biro, Kantor, Perpustakaan dan Unit di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya g. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi. h. Peraturan Rektor ITS Nomor 11 Tahun 2021 sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Rektor Nomor 23 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekolah di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Sarana Olahraga layak pakai b. Sarana olahraga terjamin keselamatan dan keamanannya
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Kemampuan menguasai prosedur layanan dengan benar b. Kemampuan menjalankan aplikasi perkantoran dan sistem layanan
4.	Pengawasan Internal	a. Monitoring rutin kondisi lapangan oleh tim Sarpras Departemen b. Monitoring rutin oleh Kabag di Fakultas c. Monitoring rutin oleh Kasubag di Departemen di lingkungan Fakultas
5.	Jumlah Pelaksana	Administrasi layanan 1 orang Departemen Administrasi layanan 1 orang Fakultas
6.	Jaminan Pelayanan	Layanan dilakukan secara transparan, terbuka, dan tepat waktu
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Lapangan Olahraga mendapat penerangan yang cukup, tidak licin, tidak berlobang dan tidak beresiko terjadinya kecelakaan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Laporan penggunaan lapangan, pembayaran sewa lapangan dan kegiatan latihan dibuat minimal per bulan.

LAYANAN ADMINISTRASI SURAT KELUAR

A. Proses Penyampaian Permohonan (*Service Delivery*)

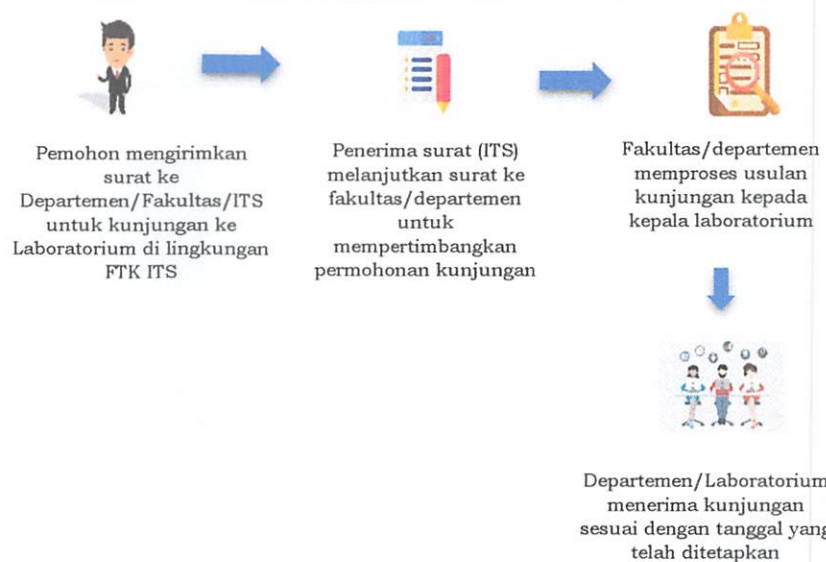
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Pemohon adalah Institusi dari pemerintah maupun non Pemerintah b. Pemohon menunjukkan KTP/Paspor/SIM/kartu identitas lainnya c. Pemohon dapat mengajukan usulan surat melalui e-office, email atau pos d. Instansi Pemerintah maupun Non Pemerintah membuat surat permohonan ke Departemen/Fakultas/Level ITS disertai dengan dokumen pendukung
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph LR A[Pemohon mengajukan usulan Keringanan UKT ke Departemen dilengkapi dokumen] --> B[Departemen membuat surat usulan ke Fakultas] B --> C[Fakultas memproses usulan keringanan UKT ke Wakil Rektor Bidang Keuangan, Sarana dan Prasarana] </pre> Keterangan : *Surat yang dimaksud hanya sebagai salah satu jenis surat yang dilayani
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1-5 hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Surat Keluar
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	a. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan secara offline Fakultas masing-masing Alamat : Gedung Rektorat Lantai 3 Kampus ITS Sukolilo-Surabaya 60111 b. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan secara offline melalui: Pusat Layanan Terpadu, Gedung KPA Plaza Dr. Angka, lantai 1 Whatsapp : +62 812-3232-6036 Email : plt@its.ac.id ServiceDesk.its.ac.id Website : https://www.its.ac.id/burb/id/layanan-plt/ Pada hari kerja: Senin – Jum’at, Pukul 08.00 – 16.00 WIB

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik b. 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 publik c. Peraturan Menpan RB Nomor 25 tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019 d. Peraturan Rektor Nomor 2 Tahun 2017 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Rektor Nomor 7 Tahun 2020 tentang Kepegawaian di Lingkungan ITS. e. Peraturan Rektor ITS Nomor 25 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Fakultas di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya f. Peraturan Rektor ITS Nomor 26 Tahun 2019 sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Rektor Nomor 22 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretaris Institut, Direktorat, Biro, Kantor, Perpustakaan dan Unit di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya g. Peraturan Rektor ITS Nomor 11 Tahun 2021 sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Rektor Nomor 23 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekolah di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya h. Peraturan Tata naskah Dinas ITS Tahun 2022
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Ruang pelayanan yang nyaman b. Ruang konsultasi c. Jaringan internet dan wifi d. Komputer/Laptop e. Telephone f. CCTV ruang pelayanan g. Tersedianya APAR dan jalur evakuasi
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Kemampuan menguasai prosedur layanan dengan benar b. Kemampuan menjalankan aplikasi perkantoran dan sistem layanan c. Memiliki ketelitian dalam memverifikasi data dan dokumen
4.	Pengawasan Internal	a. Monitoring rutin oleh Dekan di Fakultas b. Monitoring rutin oleh Kepala Bagian di Tata Usaha Fakultas
5.	Jumlah Pelaksana	Administrasi layanan 1 orang Fakultas Administrasi layanan 1 orang Departemen
6.	Jaminan Pelayanan	Layanan dilakukan secara transparan, terbuka, dan tepat waktu
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Jaminan keahlian sesuai bidangnya
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Tidak ada keterlambatan dalam proses perusaratan - Memastikan kelengkapan dokumen yang dibutuhkan untuk proses persuratan

LAYANAN ADMINISTRASI SURAT MASUK

A. Proses Penyampaian Permohonan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Pemohon adalah Institusi dari pemerintah maupun non Pemerintah b. Pemohon menunjukkan KTP/Paspor/SIM/kartu identitas lainnya c. Pemohon dapat mengajukan usulan surat melalui e-office, email atau pos d. Instansi Pemerintah maupun Non Pemerintah membuat surat permohonan ke Departemen/Fakultas/Level ITS disertai dengan dokumen pendukung
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph LR A[Pemohon mengirimkan surat ke Departemen/Fakultas/ITS untuk kunjungan ke Laboratorium di lingkungan FTK ITS] --> B[Penerima surat (ITS) melanjutkan surat ke fakultas/departemen untuk mempertimbangkan permohonan kunjungan] B --> C[Fakultas/departemen memproses usulan kunjungan kepada kepala laboratorium] C --> D[Departemen/Laboratorium menerima kunjungan sesuai dengan tanggal yang telah ditetapkan] </pre> Keterangan : *Surat yang dimaksud hanya sebagai salah satu jenis surat yang dilayani
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1-2 hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Surat masuk
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	a. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan secara offline Fakultas masing-masing Alamat : Gedung Rektorat Lantai 3 Kampus ITS Sukolilo-Surabaya 60111 b. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan secara offline melalui: Pusat Layanan Terpadu, Gedung KPA Plaza Dr. Angka, lantai 1 Whatsapp : +62 812-3232-6036 Email : plt@its.ac.id ServiceDesk.its.ac.id Website : https://www.its.ac.id/burb/id/layanan-plt/ Pada hari kerja: Senin – Jum'at, Pukul 08.00 – 16.00 WIB

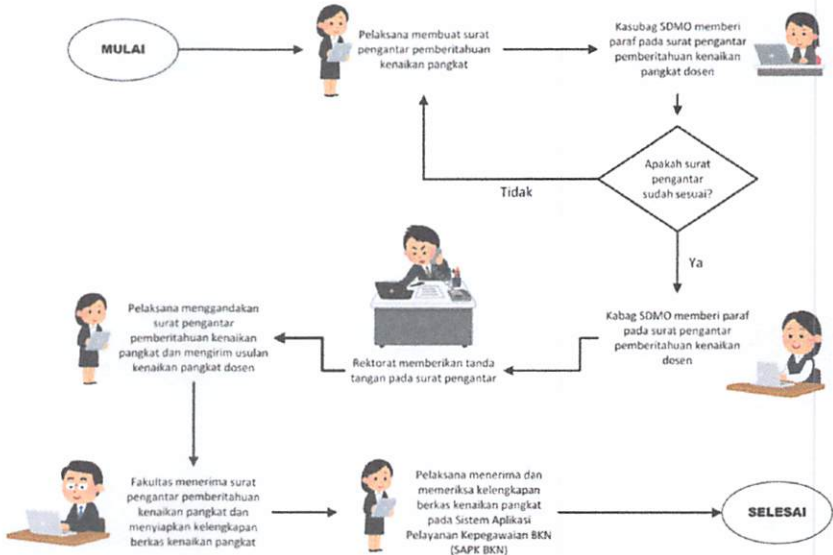
B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik b. 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 publik c. Peraturan Menpan RB Nomor 25 tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019 d. Peraturan Rektor Nomor 2 Tahun 2017 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Rektor Nomor 7 Tahun 2020 tentang Kepegawaian di Lingkungan ITS. e. Peraturan Rektor ITS Nomor 25 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Fakultas di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya f. Peraturan Rektor ITS Nomor 26 Tahun 2019 sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Rektor Nomor 22 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretaris Institut, Direktorat, Biro, Kantor, Perpustakaan dan Unit di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya g. Peraturan Rektor ITS Nomor 11 Tahun 2021 sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Rektor Nomor 23 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekolah di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya h. Peraturan Tata Naskah Dinas ITS Tahun 2022
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Ruang pelayanan yang nyaman b. Ruang konsultasi c. Jaringan internet dan wifi d. Komputer/Laptop e. Telephone f. CCTV ruang pelayanan g. Tersedianya APAR dan jalur evakuasi
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Kemampuan menguasai prosedur layanan dengan benar b. Kemampuan menjalankan aplikasi perkantoran dan sistem layanan c. Memiliki kemampuan komunikasi (lisan dan tulisan) yang baik dengan pemohon; d. Kemampuan para laboran dalam menjelaskan alat-alat dan fungsi dari alat yang tersedia di laboratorium
4.	Pengawasan Internal	a. Monitoring rutin oleh Dekan di Fakultas b. Monitoring rutin oleh Kepala Bagian di Tata Usaha Fakultas
5.	Jumlah Pelaksana	Pelaksana dari Laboran Laboratorium bersangkutan, tata usaha fakultas dan departemen. Jumlah tentatif disesuaikan dengan kebutuhan,
6.	Jaminan Pelayanan	Layanan dilakukan secara transparan, terbuka, dan tepat waktu
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Jaminan keahlian sesuai bidangnya

No.	Komponen	Uraian
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Tidak ada keterlambatan dalam proses persuratan - Memastikan kelengkapan dokumen yang dibutuhkan untuk proses persuratan

LAYANAN PEMROSESAN KENAIKAN PANGKAT DOSEN

A. Proses Kenaikan Pangkat (Service Delivery)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Pelaksana adalah pegawai SDMO di ITS b. Fakultas memenuhi kelengkapan dokumen angka kredit kenaikan dosen, yakni: 1) Karya ilmiah sudah di <i>upload</i> pada Kemenristekdikti 2) Kum B 3) Fotocopy SK Kenaikan Pangkat Terakhir 4) Fotocopy Konversi NIP Baru 5) Fotocopy KARPEG dan E-KARPEG 6) Fotocopy DP3 (2 tahun terakhir) c. Pelaksana membuat surat pengantar pemberitahuan Kenaikan Pangkat
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	 Keterangan : a. Pelaksana membuat surat pengantar pemberitahuan Kenaikan Pangkat b. Kasubag SDMO memberi paraf pada surat pengantar pemberitahuan kenaikan dosen, jika surat sudah benar c. Kabag SDMO memberi paraf pada surat pengantar pemberitahuan kenaikan dosen, jika surat sudah benar d. Rektorat memberikan tanda tangan pada surat pengantar apabila sudah diparaf oleh Kasubag dan Kabag SDMO e. Jika sudah disetujui semua maka pelaksana dapat menggendakan surat pengantar kenaikan pangkat dan mengirim surat pengantar ke pihak Fakultas f. Fakultas Menerima surat pengantar pemberitahuan KP dan menyiapkan kelengkapan berkas KP g. Pelaksana Menerima & memeriksa kelengkapan berkas Kenaikan Pangkat serta mengentri usulan kenaikan pangkat pada Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian BKN (SAPK BKN).
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	a. 1 hari kerja untuk proses pengecekan surat pengantar Kenaikan Pangkat oleh Kasubag SDMO b. 1 hari kerja untuk proses pengecekan surat pengantar Kenaikan Pangkat oleh Kabag SDMO

No.	Komponen	Uraian
		c. 1 hari kerja untuk proses penandatanganan surat pengantar Kenaikan Pangkat oleh Rektor d. 2 hari kerja untuk proses pembuatan kelengkapan berkas Kenaikan Pangkat oleh Fakultas e. 1 hari kerja untuk proses pengisian usulan Kenaikan Pangkat pada Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian BKN (SAPK BKN) oleh pemohon
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	a. Surat pengantar Kenaikan Pangkat yang ditandatangani oleh Rektor b. Kelengkapan berkas Kenaikan Pangkat yang dibuat oleh Fakultas
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	a. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan secara <i>online</i> melalui: Direktorat SDMO b. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan secara <i>online /offline</i> melalui: Pusat Layanan Terpadu, Gedung KPA Plaza Dr. Angka, lantai 1 Whatsapp : +62 812-3232-6036 Email : plt@its.ac.id Servicedesk.its.ac.id Website : https://www.its.ac.id/burb/id/layanan-plt/ Pada hari kerja: Senin – Jum'at, Pukul 08.00 – 16.00 WIB

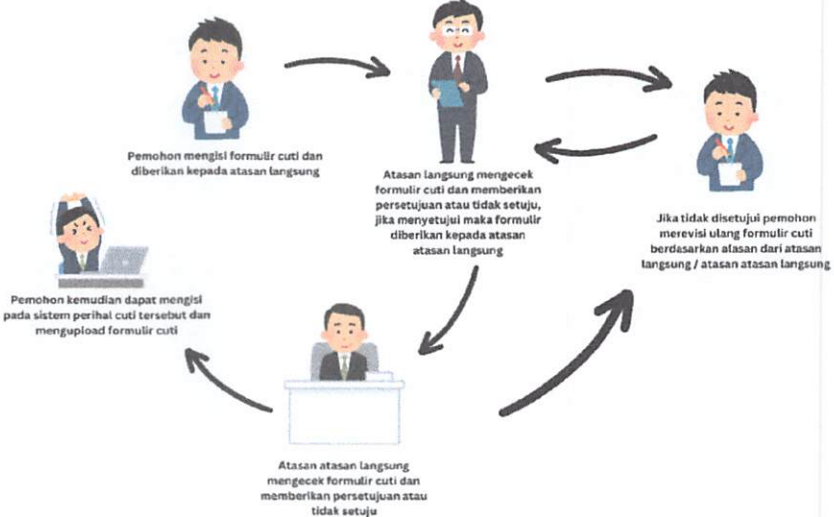
B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik b. 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 publik c. Peraturan Menpan RB Nomor 25 tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019 d. Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 3 Tahun 2023 tentang Angka Kredit, Kenaikan Pangkat dan Jenjang Jabatan Fungsional e. Peraturan Rektor Nomor 2 Tahun 2017 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Rektor Nomor 7 Tahun 2020 tentang Kepegawaian di Lingkungan ITS. f. Peraturan Rektor ITS Nomor 25 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Fakultas di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya g. Peraturan Rektor ITS Nomor 26 Tahun 2019 sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Rektor Nomor 22 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretaris Institut, Direktorat, Biro, Kantor, Perpustakaan dan Unit di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya h. Peraturan Rektor ITS Nomor 11 Tahun 2021 sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan

No.	Komponen	Uraian
		Rektor Nomor 23 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekolah di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Jaringan internet dan <i>wifi</i> untuk mengakses laman SAPK BKN b. Komputer/Laptop c. Format Surat Pengantar Kenaikan Pangkat d. Ruang pelayanan yang nyaman e. Tersedianya CCTV f. Tersedianya APAR dan jalur evakuasi
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Kemampuan menguasai dan mengikuti prosedur layanan dengan benar b. Memiliki pengetahuan mengenai dokumen kelengkapan berkas Kenaikan Pangkat c. Memiliki ketelitian dalam memverifikasi data dan dokumen d. Memiliki tanggungjawab dalam persetujuan permohonan
4.	Pengawasan Internal	a. Monitoring Pengajuan Surat Pengantar Kenaikan pangkat oleh Kepala Sub Bagian SDMO b. Monitoring Pengajuan Surat Pengantar Kenaikan pangkat oleh Kepala Bagian SDMO
5.	Jumlah Pelaksana	1 Kepala Sub Bagian SDMO 1 Kepala Bagian SDMO 1 Rektor 1 Pelaksana 1 Tata Usaha Fakultas
6.	Jaminan Pelayanan	Layanan dilakukan secara transparan, terbuka, dan tepat waktu
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Jaminan kerahasiaan bagi pemohon kenaikan pangkat
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Semua pengantar kenaikan pangkat telah terekap oleh sistem e-perkantoran, Apabila diperlukan sewaktu-waktu, proses pengambilan data dapat meminta soft copy kepada pelaksana

LAYANAN PERMOHONAN CUTI TAHUNAN DOSEN/TENDIK

A. Proses Penyampaian Permohonan Cuti (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Pemohon adalah pegawai Institusi dari pemerintah maupun non Pemerintah b. Pemohon masih memiliki jatah cuti yang tersisa c. Pemohon yang berstatus kontrak telah bekerja selama 1 tahun untuk pengajuan cuti d. Pemohon mengajukan cuti dengan masa waktu cuti dibawah 7 hari
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	 Keterangan : - Pemohon mengajukan permohonan cuti ke atasan langsung dengan mengisi formulir cuti dan meminta persetujuan kepada atasan langsung - Atasan langsung kemudian akan memberikan persetujuan dengan menandatangani formulir tersebut atau tidak menyetujui permohonan cuti - Jika disetujui, formulir cuti kemudian diserahkan kepada atasan langsung untuk meminta persetujuan - Atasan langsung memberikan persetujuan dengan menandatangani formulir atau jika tidak setuju maka dikembalikan kepada pemohon - Jika sudah disetujui semua maka pemohon dapat mengisi di sistem kepegawaian mengenai cuti, lalu mengupload formulir cuti yang telah ditanda tangani oleh atasan langsung dan atasan langsung
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	a. 1 hari kerja untuk proses persetujuan b. 1 hari kerja untuk proses pengisian sistem
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Persetujuan formulir permohonan cuti
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	a. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan secara offline melalui: Tata Usaha masing masing departemen

No.	Komponen	Uraian
		b. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan secara <i>online/offline</i> melalui: Pusat Layanan Terpadu, Gedung KPA Plaza Dr. Angka, lantai 1 Whatsapp : +62 812-3232-6036 Email : plt@its.ac.id Servicedesk.its.ac.id Website : https://www.its.ac.id/burb/id/layanan-plt/ Pada hari kerja: Senin – Jum’at, Pukul 08.00 – 16.00 WIB

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik b. 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 publik c. Peraturan Menpan RB Nomor 25 tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019 d. Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 24 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Pemberian Cuti Pegawai Negeri Sipil e. Peraturan Rektor Nomor 2 Tahun 2017 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Rektor Nomor 7 Tahun 2020 tentang Kepegawaian di Lingkungan ITS. f. Peraturan Rektor ITS Nomor 25 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Fakultas di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya g. Peraturan Rektor ITS Nomor 26 Tahun 2019 sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Rektor Nomor 22 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretaris Institut, Direktorat, Biro, Kantor, Perpustakaan dan Unit di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya h. Peraturan Rektor ITS Nomor 11 Tahun 2021 sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Rektor Nomor 23 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekolah di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Jaringan internet dan wifi b. Komputer/Laptop c. Formulir permohonan cuti d. Tersedianya APAR dan jalur evakuasi

No.	Komponen	Uraian
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Kemampuan menguasai dan mengikuti prosedur layanan dengan benar b. Memiliki ketelitian dalam memverifikasi data dan dokumen c. Memiliki tanggungjawab dalam persetujuan permohonan
4.	Pengawasan Internal	a. Monitoring kehadiran oleh Kepala Bagian di Tata Usaha Departemen b. Monitoring Pengajuan Permohonan Cuti oleh Kepala Bagian di Tata Usaha setiap departemen c. Monitoring kehadiran oleh Atasan Atasan Langsung
5.	Jumlah Pelaksana	1 Kepala Bagian Tata Usaha Departemen selaku Atasan Langsung 1 Wakil Dekan Fakultas selaku Atasan Atasan Langsung
6.	Jaminan Pelayanan	Layanan dilakukan secara transparan, terbuka, dan tepat waktu
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Jaminan kerahasiaan bagi pemohon cuti
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Semua permohonan cuti telah terekap oleh sistem kepegawaian, Apabila diperlukan sewaktu-waktu, proses pengambilan data dapat meminta soft copy kepada pemohon

LAYANAN AKADEMIK: PERWALIAN

A. Proses Penyampaian Permohonan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Mahasiswa ITS yang masih aktif b. Membayar UKT/SPP c. Sistem Akademik d. Formulir Rencana Studi
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Mahasiswa Mengakses SSO-ITS portal.its.ac.id Mahasiswa merencanakan kegiatan akademik melalui MyITS SIAKAD Mahasiswa mengisi Formulir Rencana Studi Meminta persetujuan Dosen Wali Mahasiswa Mendapatkan Kartu Rencana Studi (KRS) Keterangan : - Mahasiswa merencanakan kegiatan akademik melalui MyITS SIAKAD - Meminta persetujuan Dosen Wali - Mahasiswa mengisi Formulir Rencana Studi - Meminta persetujuan Dosen Wali - Mahasiswa mendapatkan Kartu Rencana Studi (KRS)
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 minggu untuk mahasiswa 3 minggu oleh Dosen Wali mahasiswa
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Kartu Rencana Studi

No.	Komponen	Uraian
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	a. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan secara offline Fakultas masing-masing Alamat : Gedung Rektorat Lantai 3 Kampus ITS Sukolilo-Surabaya 60111 Senin – Jum’at, Pukul 08.00 – 16.00 WIB b. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan secara online/offline melalui: Pusat Layanan Terpadu, Gedung KPA Plaza Dr. Angka, lantai 1 Whatsapp : +62 812-3232-6036 Email : plt@its.ac.id Servicedesk.its.ac.id Website : https://www.its.ac.id/burb/id/layanan-plt/ Pada hari kerja: Senin – Jum’at, Pukul 08.00 – 16.00 WIB

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Peraturan Rektor ITS No. 24 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya b. Peraturan Rektor ITS Nomor 25 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Fakultas di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember c. Peraturan Rektor ITS Nomor 2 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Rektor ITS Nomor 25 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Fakultas di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember d. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik e. 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 publik f. Peraturan Menpan RB Nomor 11 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019 g. Keputusan Rektor ITS Nomor 32/IT2/T/HK.00.01/IV/2024 Mengenai Perubahan Keputusan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor 86/IT2/T/HK.00.01/1/2024 Tentang Kalender Akademik Institut Teknologi Sepuluh Nopember Tahun Akademik 2024/2025
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Ruang pelayanan yang nyaman b. Ruang konsultasi c. Jaringan internet dan wifi d. Komputer/Laptop e. Telephone f. CCTV ruang pelayanan g. Tersedianya APAR dan jalur evakuasi

No.	Komponen	Uraian
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Kemampuan menguasai prosedur layanan dengan baik dan benar b. Kemampuan menjalankan aplikasi SIAKAD c. Kemampuan pengelolaan Bidang Akademik d. Kemampuan memberikan layanan dengan baik e. Kemampuan berkomunikasi, ramah, senyum, sopan dan rapi
4.	Pengawasan Internal	a. Monitoring rutin oleh Kasubag di Departemen di lingkungan Fakultas b. Monitoring rutin oleh Kepala Departemen c. Monitoring rutin oleh Kepala Bagian Fakultas d. Monitoring rutin oleh Dekan Fakultas
5.	Jumlah Pelaksana	Administrasi layanan akademik 1 orang Departemen Administrasi layanan akademik 1 orang Fakultas
6.	Jaminan Pelayanan	Layanan dilakukan secara transparan, terbuka, dan tepat waktu
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Jaminan SK Dosen Wali Mahasiswa b. Jaminan Mahasiswa Mengikuti Perkuliahan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Laporan evaluasi sudah dilaksanakan, pada rapat persiapan perkuliahan yang dipimpin oleh Kepala Departemen, tetapi tidak ada berita acara spesifik.

Ditetapkan di Surabaya
 REKTOR INSTITUT TEKNOLOGI
 SEPULUH NOPEMBER,



BAMBANG PRAMUDJATI
 NIP 196912031994031001