

VOLUNTEERS' GUIDEBOOK TO HOSPITALITY



PREPARED BY

ITS Global Engagement - Hospitality Division

KATA PENGANTAR

According to Wikipedia, an annual report is a comprehensive report on a company's activities throughout the preceding year. Annual reports are intended to give shareholders and other interested people information about the company's activities and financial performance. They may be considered as grey literature. Most jurisdictions require companies to prepare and disclose annual reports, and many require the annual report to be filed at the company's registry. Companies listed on a stock exchange are also required to report at more frequent intervals (depending upon the rules of the stock exchange involved). According to Wikipedia, an annual report is a comprehensive report on a company's activities throughout the preceding year. Annual reports are intended to give shareholders and other interested people information about the company's activities and financial performance.

They may be considered as grey literature. Most jurisdictions require companies to prepare and disclose annual reports, and many require the annual report to be filed at the company's registry. Companies listed on a stock.

According to Wikipedia, an annual report is a comprehensive report on a company's activities throughout the preceding year. Annual reports are intended to give shareholders and other interested people information about the company's activities and financial performance.

They may be considered as grey literature. Most jurisdictions require companies to prepare and disclose annual reports, and many require the annual report to be filed at the company's registry. Companies listed on a stock exchange are also required to report at more frequent intervals (depending upon the rules of the stock exchange involved). According to Wikipedia, an annual report is a comprehensive report on a company's activities throughout the preceding year. Annual reports are intended to give shareholders and other interested people information about the company's activities and financial performance. They may be considered as grey literature. Most jurisdictions require companies to prepare and disclose annual reports, and many require the annual report to be filed at the company's registry. Companies listed on a stock.

DAFTAR ISI

KATA
PENGANTAR
DAFTAR ISI

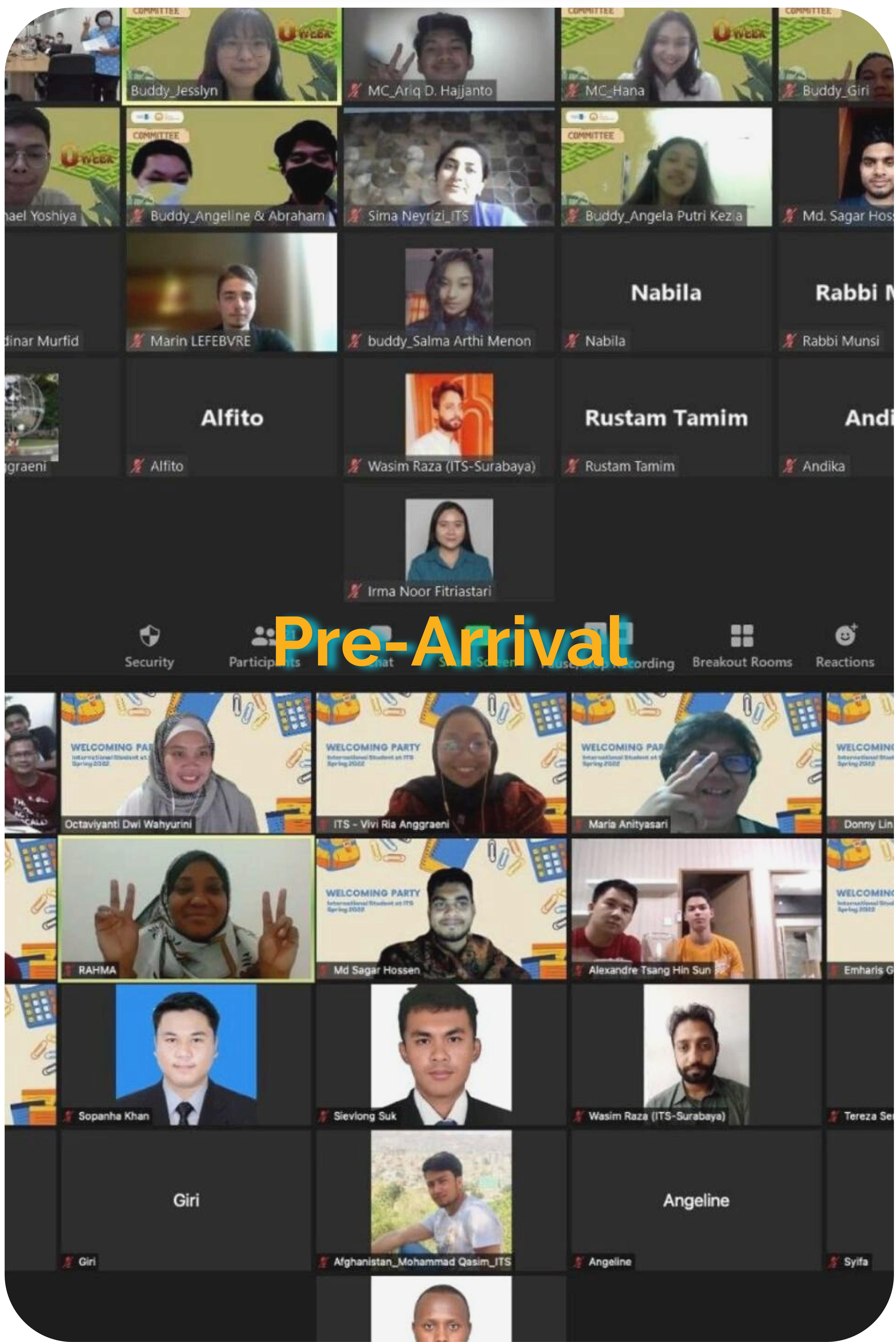
PRE-ARRIVAL

ARRIVAL

POST-ARRIVAL

RISK
MANAGEMENT





Untuk memudahkan proses penjemputan mahasiswa asing, pastikan sudah menghubungi dan memperkenalkan diri sebagai buddy dari mahasiswa asing tersebut.

Vaksinasi dan Karantina di Indonesia

A) Vaksinasi

Pastikan telah bertanya kepada mahasiswa asing terkait dosis vaksin yang telah diterima (Ketentuan pemerintah RI: Harus sudah menerima 2 dosis vaksin dan dapat dibuktikan dengan adanya sertifikat vaksin).

Sudah Vaksin ke-2

Buddy dapat berkoordinasi dengan mahasiswa asing untuk menyiapkan sertifikat vaksin dan melakukan verifikasi di:
<https://vaksinln.dto.kemkes.go.id/sign/in>

Belum Vaksin

Apabila disebabkan memiliki penyakit Komorbid, mahasiswa asing diwajibkan melampirkan surat keterangan dokter dari rumah sakit negara asalnya secara resmi dan melampirkan alasan mengapa mahasiswa asing tidak divaksin.

Membantu mahasiswa asing dalam mengunduh aplikasi PeduliLindungi sebelum keberangkatan, serta membantu menjelaskan tahapan mengisi e-HAC (Electronic Health Alert Card)*

*(Tentatif, menyesuaikan edaran resmi)

B) Karantina

Cek terlebih dahulu aturan resmi dari pemerintah RI terkait karantina untuk kedatangan internasional.

Edaran per-8 Maret 2022

- Dosis Pertama : Karantina 7x24 jam
- Dosis Ke-dua dan Booster : 1x24 jam

Tanyakan apakah sudah memiliki tempat karantina (Apabila diperlukan karantina)

- Sudah ada : Tanyakan tempat karantina.
- Belum ada : Bantu rekomendasikan.

Note

Pastikan untuk "update" secara berkala saat kedatangan mahasiswa asing melalui surat edaran / instruksi resmi dari pemerintah Indonesia. (dapat juga diakses: <https://covid19.go.id>)

Dokumen

A) Passport

Hubungi mahasiswa asing untuk mengirimkan scan passport. "Selanjutnya, untuk passport akan dibahas lebih lanjut pada bagian Arrival, dimana passport mahasiswa asing diperlukan untuk pembuatan KITAS."

B) Foto Formal

Tanyakan terkait foto formal mahasiswa asing dengan latar belakang warna solid. Foto formal berupa softcopy dan hardcopy. Nantinya, foto tersebut akan dipergunakan untuk keperluan administrasi dan pengurusan berkas.

C) Tiket Penerbangan

Tiket penerbangan dibutuhkan untuk mengetahui jadwal kedatangan mahasiswa asing ke Indonesia. Serta untuk dokumen penjemputan di bandara.

D) Dokumen Pendukung Lainnya

Merupakan dokumen-dokumen yang tidak disebutkan di atas, dan diperlukan untuk keperluan kedepannya. Sebagai contohnya:

- Boarding Pass (Diberikan kepada buddy)
- Pendaftaran IMEI (Di kantor imigrasi sebelum keluar bandara)

Riwayat Penyakit dan Alergi

A) Riwayat Penyakit

Tanyakan kepada mahasiswa asing apakah mereka memiliki riwayat penyakit yang tergolong "parah" ataupun penyakit komorbid (bawaan). Apabila ada, follow-up lebih lanjut dan tanyakan:

1. Apakah penyakit tersebut membutuhkan obat-obatan khusus.
2. Apakah ada hal tertentu yang dapat memicu penyakit untuk kambuh.

Note

Informasikan terkait hal ini kepada staff yang bertanggung jawab dan volunteer hospitality lainnya.

B) Alergi

Tanyakan kepada mahasiswa asing apakah memiliki alergi terhadap makanan, tanaman, ataupun kondisi tertentu lainnya.

- Informasikan kepada staff yang bertanggungjawab dan volunteer hospitality lainnya (Khususnya kepada yang bertugas ketika penjemputan) agar dapat meminimalisir penyebab timbulnya alergi.
- Tanyakan apakah ada kondisi tertentu yang tidak disukai seperti tidak bisa makan pedas (Khusus makanan dan minuman).

Jadwal Penerbangan (Boarding Pass)

- Tanyakan pada mahasiswa asing terkait tanggal keberangkatan ke Indonesia (Apakah diperlukan transit atau langsung menuju Surabaya)
- Mintakan softcopy boarding pass untuk memudahkan dalam pendataan terkait:
 - Nama
 - Negara Asal
 - Nomor Penerbangan
 - Jam Kedatangan
 - Penyusunan PIC Penjemputan



SOP Penjemputan

Penjemputan dilakukan untuk setiap mahasiswa asing yang datang. Perlu diperhatikan di terminal berapa mereka akan sampai. Dalam penjemputan, terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan dan dipersiapkan.

A) Alokasi Penjemputan Buddy

Koordinasikan dengan mahasiswa asing, bahwa buddy akan menjemputnya di bandara. Tanyakan mengenai tempat keberangkatan mereka karena hal tersebut berpengaruh dengan terminal kedatangannya.

- Terminal 1 : Penerbangan Domestik
- Terminal 2 : Penerbangan Internasional

B) Kendaraan Mobilitas Penjemputan

Berkoodinasi dengan staff mengenai kendaraan yang akan digunakan untuk penjemputan.

Mobil Kantor

Digunakan apabila tidak bersamaan dengan operasi kebutuhan lain dan jumlah penumpang cukup. Sebelum melakukan perjalanan, pastikan e-toll dan bahan bakar cukup untuk melakukan penjemputan. Apabila tidak mencukupi, silakan isi e-Toll dan bahan bakar (Wajib Pertamax) terlebih dahulu. Pastikan untuk menyimpan bukti pembayaran untuk direimburse kepada kantor.

Note

Pastikan bukti pembayaran berisi nomor polisi kendaraan dan keterangan kilometer.

Taksi atau Ojek Online

Digunakan ketika pada hari tersebut, penumpang melebihi kapasitas ataupun mobil kantor sedang beroperasi untuk kebutuhan lainnya sehingga membutuhkan tambahan kendaraan.

C) Membawa Dokumen

Pastikan membawa dokumen-dokumen yang dibutuhkan ketika melakukan penjemputan. Adapun dokumen yang perlu dibawa adalah boarding pass berupa hardcopy dan papan nama yang sudah dicetak.

- Papan nama berisi logo ITS, ITS GE, dan nama mahasiswa asing
- Boarding pass dicetak dan dapat dibaca dengan jelas



D) Tata Cara Penjemputan Sesampainya di Bandara

Berikut adalah tahapan-tahapan yang dapat dijadikan acuan ketika menjemput mahasiswa asing:

1. Menunggu di area kedatangan (arrival) dengan mengangkat papan nama
2. Memperhatikan kode pesawat pada papan pengumuman di bandara
3. Apabila mahasiswa asing sudah tiba, tawarkan apakah ingin ke toilet terlebih dahulu
4. Apabila hal-hal yang perlu dilakukan di bandara sudah selesai, antar mahasiswa asing ke tempat makan yang telah ditentukan sebelumnya
5. Rute selanjutnya bergantung pada kondisi kedatangan mereka

Pagi - Sore

Ajak mahasiswa asing menuju ITS dan Global Kampong dengan tujuan memperkenalkan kepada managemen dan staff (terutama staff yang bertanggung jawab pada dalam divisi hospitality). Buddy juga dapat mengajak mahasiswa asing untuk membeli perlengkapan kebutuhan sehari-hari.

Malam

Langsung antar mahasiswa asing ke tempat tinggalnya.

SOP Administrasi

Setiap mahasiswa asing yang telah berada di Surabaya, diwajibkan untuk secepatnya melengkapi kebutuhan administrasi agar tidak dikenakan biaya tambahan dikarenakan habis masa berlakunya. Adapun administrasi yang harus dilengkapi adalah sebagai berikut.

A) SIM Card (Grapari Telkomsel)

1. Koordinasikan dengan mahasiswa asing untuk pergi ke Grapari dan pastikan mereka membawa dokumen yang dibutuhkan seperti paspor, visa, dan lainnya
2. Tanyakan kepada petugas untuk pemasangan kartu perdana bagi warga negara asing
3. Beli nomor/kartu perdana terlebih dahulu, lalu beli paket internet yang sesuai
4. Jelaskan tipe-tipe paket internet yang dapat dipilih kepada mahasiswa asing
5. Pastikan untuk melakukan uji coba terlebih dahulu apakah nomor tersebut sudah dapat digunakan atau belum
6. Selanjutnya, SIM Card perlu diaktivasi kembali setelah 3(tiga) bulan
7. Seluruh biaya terkait SIM Card ditanggung oleh mahasiswa asing

B) SIMIMI (SIM Imigrasi)

1. Koordinasikan kepada Staff yang bertanggung jawab (Mas Ferry) terkait pengisian SIMIMI
2. Pengisian SIMIMI akan dilakukan di komputer ITS Global Kampong
3. Buddy diharapkan mendampingi dalam pengisian SIMIMI. Pastikan mahasiswa asing mengisi semua dengan data-data yang benar dan tepat
4. Website pengisian SIMIMI dapat diakses pada link <https://simimi.its.ac.id/>

SOP Akomodasi

Setiap buddy wajib untuk memastikan dimana tempat tinggal mereka. Tanyakan apakah mereka sudah memiliki tempat untuk tinggal atau belum. Apabila belum, sarankan kepada mereka terkait akomodasi yang dapat mereka pilih selama masa studi di ITS.

1. Accomodation guidebook (last updated: Feb 2022)
<https://bit.ly/AccomodationGuidebook>
2. List Rumah Kost (Akan diperbarui setiap 2 bulan)
<https://bit.ly/ListRumahKost>

Penggunaan Internet

Terdapat beberapa titik tempat yang dapat digunakan mahasiswa ITS baik reguler maupun internasional untuk mengakses internet.

A) Layanan Wifi Kampus ITS

1. Sambungkan pada ITS WIFI atau ITS GUEST
2. Masukkan password: itssurabaya
3. Aktivasikan dengan pergi menuju laman browser dan log in menggunakan username dan password

USERNAME	PASSWORD
ITS-4420-4bf92	8904e
ITS-4420-7b268	41f21
ITS-4420-4f1e3	8b785
ITS-4420-c2332	faf07
ITS-4420-d8cff	e80d0

B) Peminjaman Modem Sementara

Peminjaman modem ditujukan bagi mahasiswa asing yang belum memiliki atau belum aktivasi SIM Card Indonesia. Diharapkan dalam jangka waktu yang ditentukan, buddy dapat menemani mahasiswa asing untuk melakukan pembelian kartu perdana serta aktivasi kartu.

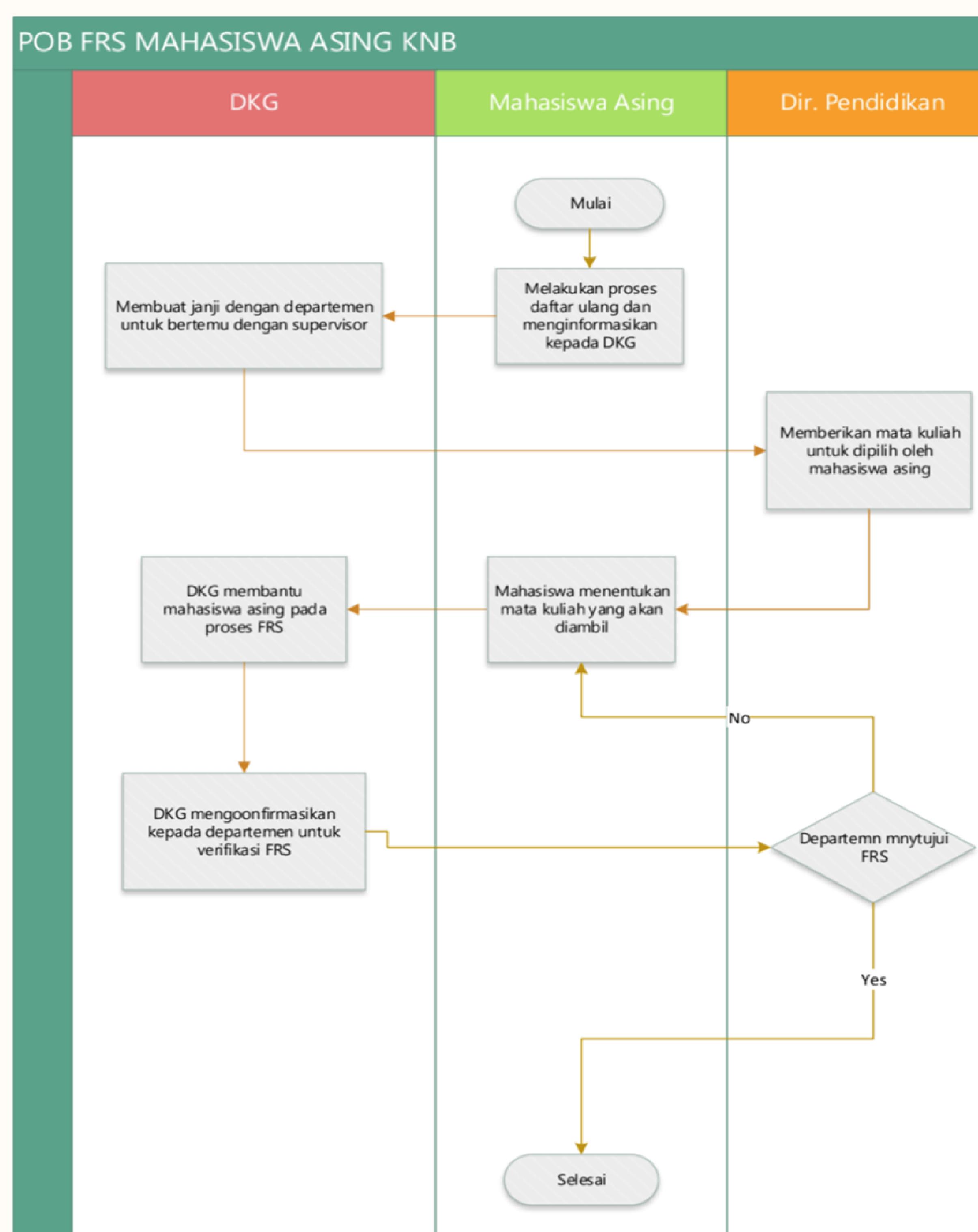


Formulir Rencana Studi dan Perwalian

Formulir Rencana Studi (FRS) berisi mata kuliah yang ditawarkan pada semester atau program yang bersangkutan sesuai dengan fakultas, jenjang atau departemen, dan kelas untuk mahasiswa. Berikut adalah prosedur untuk pengisian FRS:

1. Mahasiswa asing membuat akun integra dan buddy membantu memberikan informasi kepada ITS GE
2. ITS GE membuat janji dengan departemen untuk bertemu dengan supervisor
3. ITS GE menginformasikan mahasiswa asing untuk bertemu dengan supervisor mahasiswa
4. Mahasiswa bertemu dosen dan menentukan mata kuliah yang akan dipilih
5. ITS GE membantu dalam proses pengambilan FRS mahasiswa asing
6. ITS GE mengonfirmasi ke departemen untuk melakukan konfirmasi terhadap FRS integra mahasiswa asing tersebut
7. FRS mahasiswa diterima

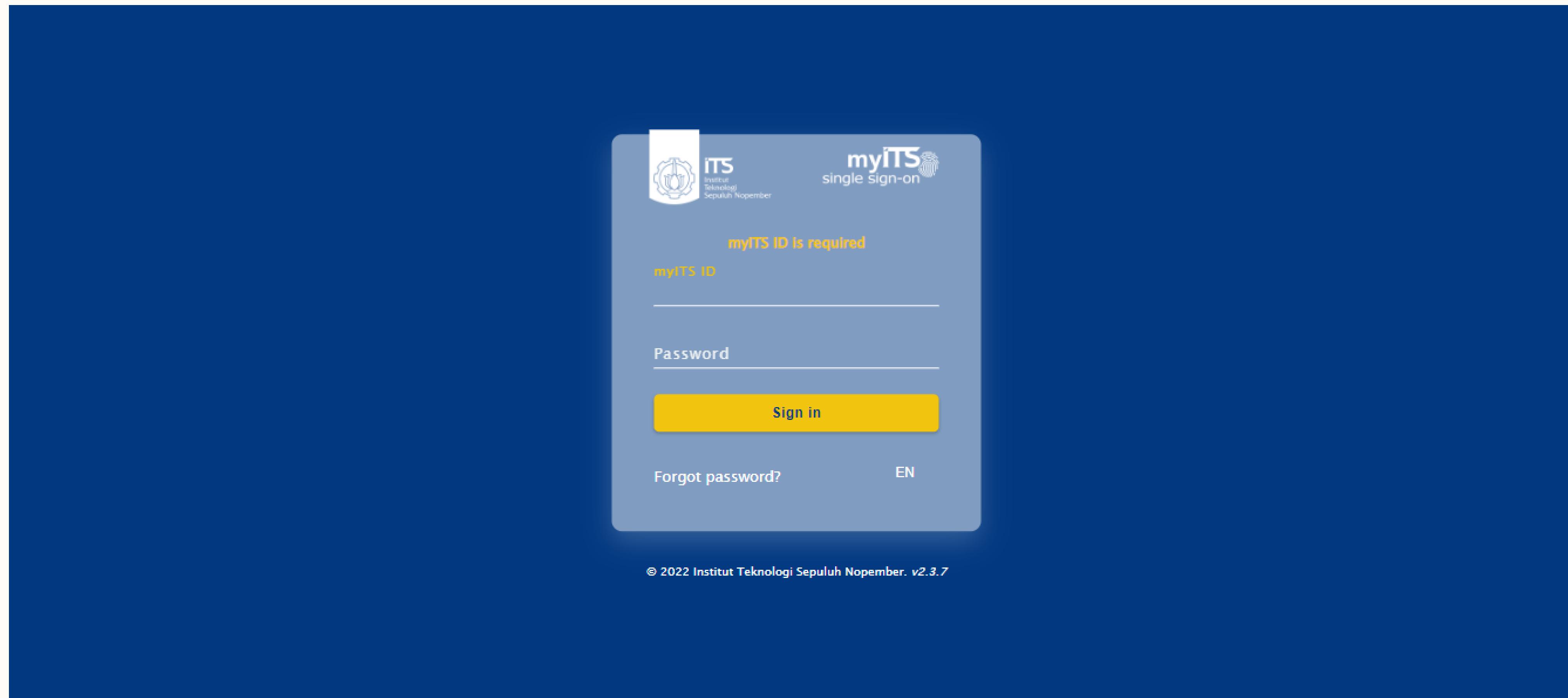
Berikut adalah alur dalam pembuatan FRS:



Download FRS

Berikut adalah langkah-langkah untuk masuk ke dalam fitur FRS.

1. Buka website my.its.ac.id
2. Masukkan username (NRP), password (Apabila baru pertamakali login, password berupa tanggal lahir), dan klik Sign-in



3. Saat sudah login, pilih bagian "SI Akademik" pada tampilan awal

4. Pada tampilan awal, pilih bagian "Proses". Selanjutnya, klik bagian "Formulir Rencana Studi"

Berikut modul-modul yang bisa anda akses:

Data
<ul style="list-style-type: none"> ■ Verifikasi Biodata ■ Update Data Wisuda ■ Ekivalensi
Proses
<ul style="list-style-type: none"> ■ Kuesioner Dosen dan MK ■ Kurikulum Semester ■ Formulir Rencana Studi
Laporan
<ul style="list-style-type: none"> ■ Transkrip ■ Transkrip Sementara ■ Akademik Mahasiswa ■ KTM Virtual ■ Biodata Mahasiswa ■ Perkuliahan Mahasiswa ■ Daftar Mhs & Matakuliah ■ Status Per Angkatan ■ Prasyarat Matakuliah ■ Jadwal Kuliah Mhs ■ Nilai Per Mhs ■ Nilai Per Semester

5. Selanjutnya, akan tampak tampilan FRS, pilih bagian "Klik disini untuk KRSM versi cetak" diatas tabel.

Formulir Rencana Studi (FRS)

Belum masa FRS Pengisian: 31 Jan 2022 s/d 5 Feb 2022 Perubahan: 6 Feb 2022 s/d 27 Feb 2022 Drop: 28 Feb 2022 s/d 15 Apr 2022 Lewat masa FRS

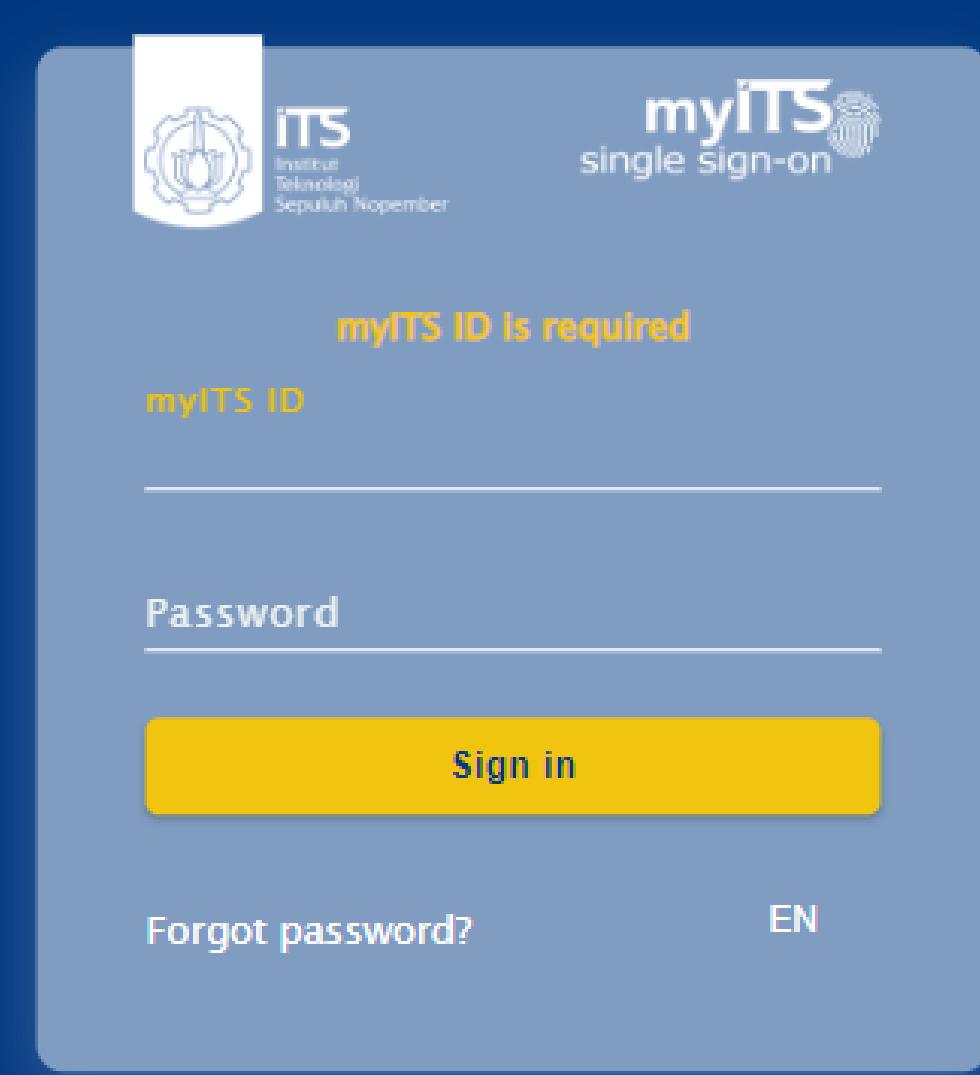
NRP :	Periode :	<input type="button" value="Genap"/> <input type="button" value="2021"/> <input type="button" value="Ganti"/>																					
Nama :	Dosen Wali :																						
IPK / IPS :	Batas / Sisa :																						
Tautan :	MK Harus Dilulang MK Wajib diambil (pd saat qanti Kurikulum) Pengambilan melanggar prasyarat Ekivalensi																						
<input type="button" value="Klik di sini untuk KRSM versi cetak"/>																							
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Kode</th> <th>Mata Kuliah</th> <th>SKS</th> <th>Kelas</th> <th>Alih Kredit</th> <th>Dosen</th> <th>Nilai</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="7" style="text-align: center;">Total SKS</td> </tr> <tr> <td colspan="7" style="text-align: center;">PERSETUJUAN TELAH DILAKUKAN</td> </tr> </tbody> </table>			Kode	Mata Kuliah	SKS	Kelas	Alih Kredit	Dosen	Nilai	Total SKS							PERSETUJUAN TELAH DILAKUKAN						
Kode	Mata Kuliah	SKS	Kelas	Alih Kredit	Dosen	Nilai																	
Total SKS																							
PERSETUJUAN TELAH DILAKUKAN																							

Penggunaan MyITS

Terdapat banyak fasilitas dan informasi yang diperlukan untuk menunjang kebutuhan mahasiswa. Tidak hanya kebutuhan fisik, tetapi juga kebutuhan seperti informasi akan layanan akademik. Banyaknya kebutuhan akan informasi dan fasilitas seolah-olah membutuhkan pengumpulan yang efisien untuk setiap kebutuhan. Oleh karena itu, kebutuhan mahasiswa semakin lengkap dengan adanya myITS sistem single sign-on (SSO), dimana sistem ini menggunakan satu akun sebagai pintu semua sistem sehingga mahasiswa dapat dengan mudah mengakses setiap kebutuhan, baik untuk kegiatan akademik maupun untuk kegiatan non-akademik.

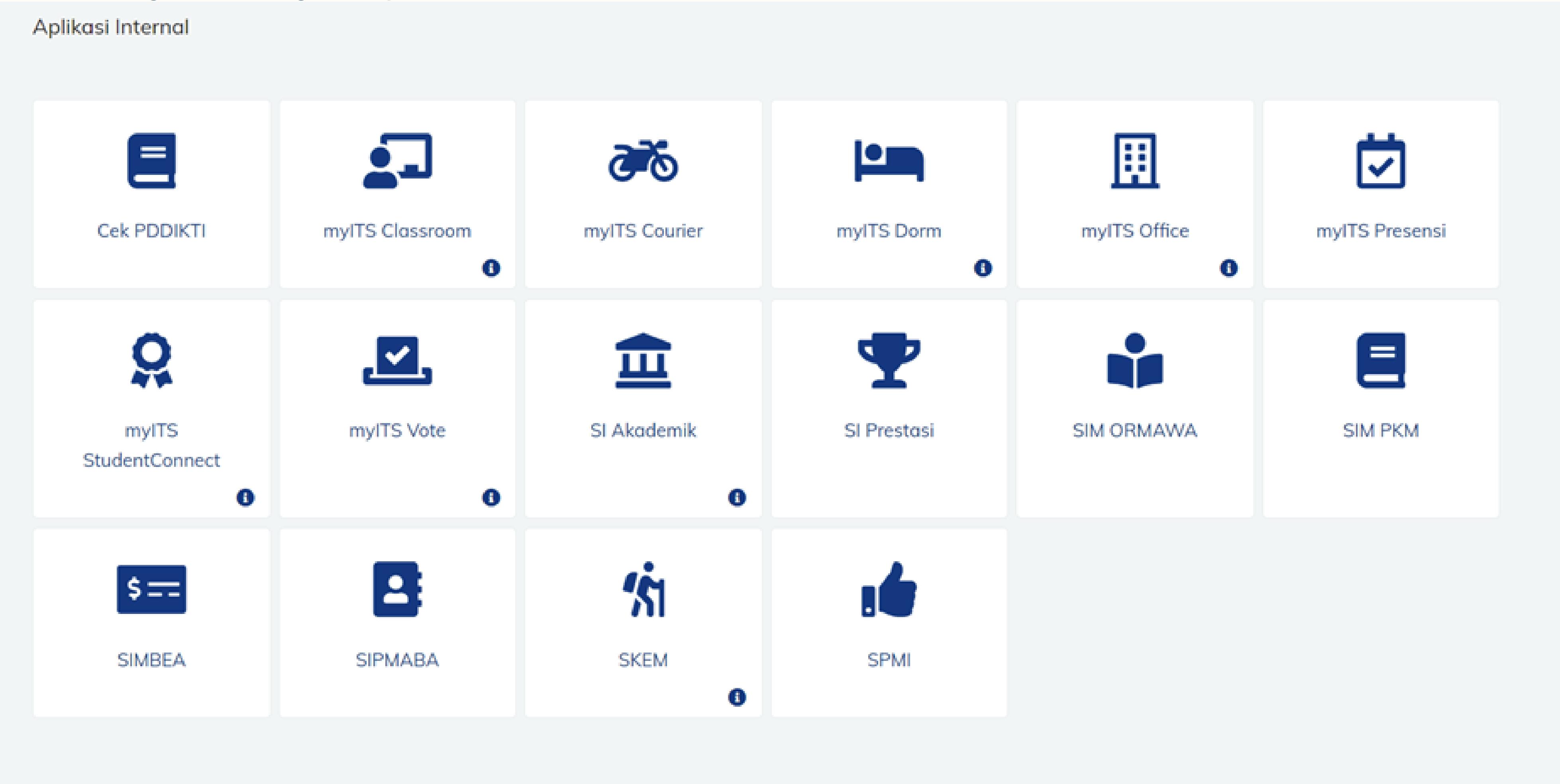
Prosedur Penggunaan MyITS

1. Buka website my.its.ac.id
2. Masukkan username (NRP), password (Apabila baru pertamakali log-in, password berupa tanggal lahir), dan klik Sign-in

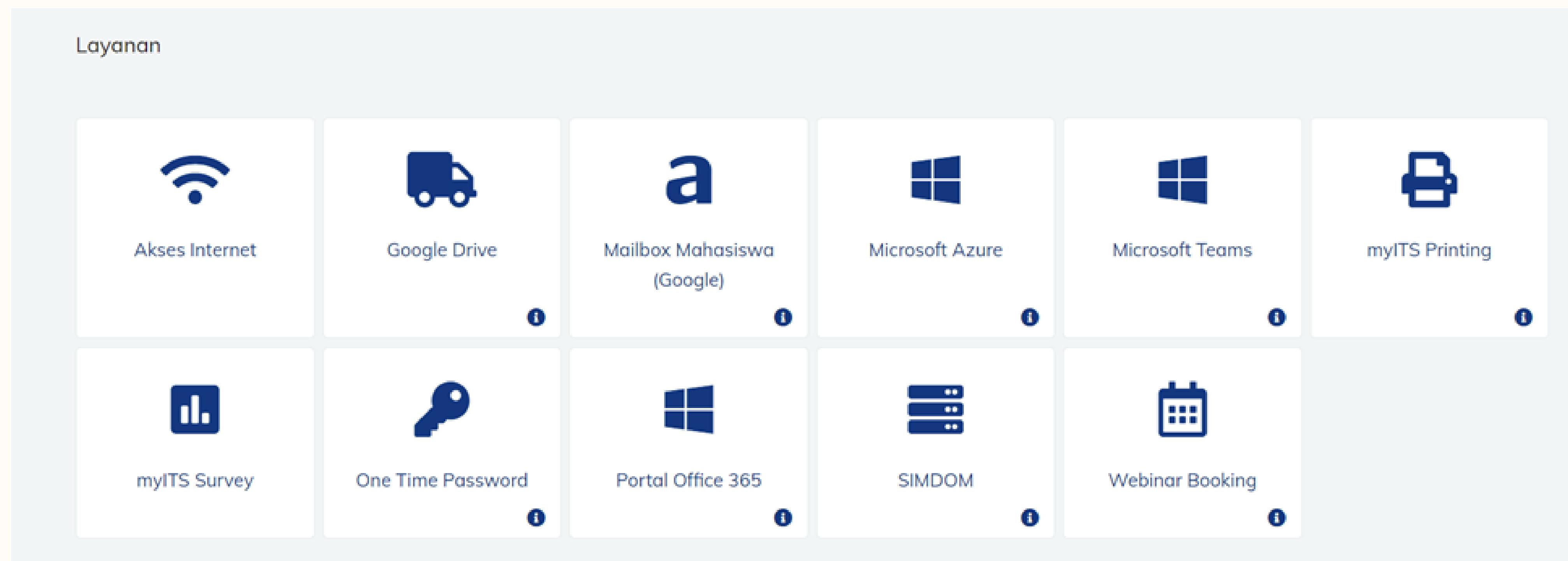


3. Selanjutnya, akan terlihat tampilan utama yang dibagi menjadi 2 bagian ("Aplikasi Internal" dan "Layanan").

- Untuk melakukan presensi, dapat memilih "myITS Presensi"
- Jika ingin mengakses materi ataupun kelas, dapat memilih bagian "myITS Classroom"
- Untuk kebutuhan lainnya, dapat disesuaikan dengan bagian dari layanan yang telah disediakan



4. Untuk mengakses layanan non-akademik, seperti akses internet (WiFi), OneDrive, Microsoft Azure, dan lainnya, dapat diakses pada bagian "Layanan"



Peraturan Terkait Pakaian

Perkuliahan dapat berjalan dengan aman, tertib, lancar, dan kondusif apabila semua civitas akademika memenuhi peraturan yang telah ditetapkan. Sebagai mahasiswa, kita wajib mengetahui dan mematuhi tata tertib dalam aktivitas akademik dan aktivitas umum. Aktivitas umum mencakup semua kegiatan di kampus. Kita wajib memenuhi tata krama dan tata tertib yang berlaku pada tiap fakultasnya. Tentunya, ini juga meliputi tata cara dalam berpakaian yang diperbolehkan di ITS. Ada konsekuensi apabila bertentangan dengan peraturan tata kehidupan kampus dan peraturan lainnya yang berlaku di ITS.

Hal-hal yang Tidak Boleh Dipakai

1. Celana pendek
2. Sandal
3. Celana olahraga (kecuali apabila ingin berolahraga)
4. Celana jeans robek-robek
5. Kaos tidak berkerah

Hospitality Calender Reminder

ITS Global Engagement Activity Calendar Spring 2022
for International Students

February					March								
M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	T	F	S	S
1	2	3	4	5	6		1	2	3	4	5	6	
7	8	9	10	11	12	13	7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20	14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27	21	22	23	24	25	26	27
28							28	29	30	31			

April					May								
M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	T	F	S	S
1	2	3					1						
4	5	6	7	8	9	10	2	3	4	5	6	7	8
11	12	13	14	15	16	17	9	10	11	12	13	14	15
18	19	20	21	22	23	24	16	17	18	19	20	21	22
25	26	27	28	29	30		23	24	25	26	27	28	29
30							30	31					

June						
M	T	W	T	F	S	S
1	2	3	4	5		
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30			

Orientation Week | Hybrid
Starting a new semester in a new place might be a bit challenging. Don't worry! Orientation Week will tell you how to perform well during your learning in ITS.

Welcoming Party | Hybrid
Now that you are already a part of our family, it is best to gather around with other International Students in a party managed by ITS International Student Family!

City Tour | Depends on COVID-19
Starting a new semester in a new place might be a bit challenging. Don't worry! This city tour will provide everything you need to know about this lovely city!

Buddy Session
How's your study going? Share your thoughts and experiences during your study at ITS through a fun session with your buddy!

Sports Day | Offline
Keeping your body fit and maintaining your health in between your hectic schedule is important! But on the Sports Day, it is gonna be a lot more fun to do it together!

International Student Night
College days could be boring and exhausting sometimes. Fill your day playing interactive games with other ITS International Students on International Students Night!

Adventure Trip | Depends on COVID-19
Enjoy an adventure program intended to introduce East Java tourism together with International Students, and explore the hidden gems of beautiful places!

Global Unity Fair | Online
Find cross-cultural experiences through international culture and education webinar series. Share your country's cultural experiences and explore new things about other cultures around the world!

See You Soon Party | Hybrid
Everything with a beginning as an end. But before that, let's celebrate our accomplishment with a virtual farewell party! It is not a goodbye, it is a see you soon.

For further information, follow ITS GE's social medias:
 Facebook: facebook.com/its
 Instagram: [@itsinternationaloffice](https://instagram.com/itsinternationaloffice)
 Official LINE: <https://line.me/ti/p/@itsinternationaloffice>
 YouTube: [ITS International Office](https://youtube.com/ITSInternationalOffice)
its.ac.id/international

Seluruh kegiatan yang akan diikuti oleh seluruh mahasiswa internasional ITS, tercantum dalam kalender yang akan terus diperbarui dalam kurun waktu tertentu. Kurun waktu yang dimaksud adalah seperti Spring 2021/2022, Fall 2022/2023, dan seterusnya.

Berikut ini adalah contoh kalender dengan kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan.

A) Orientation Week

Merupakan kegiatan pengenalan kampus ITS kepada mahasiswa asing yang sedang melaksanakan program studinya di ITS.

B) Welcoming Party

merupakan kegiatan penyambutan mahasiswa asing ITS. Kegiatan ini mencakup berbagai aktivitas yang bertujuan untuk mendekatkan buddy dengan mahasiswa asing, dan juga menjelaskan lebih detail mengenai lingkungan pendidikan yang akan mereka jalani nantinya.

C) City Tour

Kegiatan keliling kota Surabaya bersama mahasiswa asing sekaligus mengenalkan kota Surabaya.

D) Buddy Session

Pada Buddy Session, setiap buddy atau pendamping berbicang dengan mahasiswa asing. Hal yang dibicarakan adalah seputar kehidupannya di surabaya hingga proses pendidikannya di ITS. Hal ini bertujuan untuk mengetahui kondisi mahasiswa asing selama menempuh pendidikan di kampus ITS.

E) Sports Day

Kegiatan olahraga bersama antara Staff IO, Volunteer, dan mahasiswa asing. Selain bertujuan untuk menyehatkan badan, kegiatan ini juga bertujuan untuk mempererat hubungan sesama mahasiswa asing dan juga Staff ataupun volunteer.

F) International Students Night

Seperti namanya, International Students Night (ISN) merupakan ajang kegiatan untuk dapat lebih mengenal mahasiswa asing. Biasanya, kegiatan ini berupa permainan yang dapat dimainkan bersama dengan volunteer dan juga mahasiswa asing.

G) Adventure Trip

Kegiatan rekreasi mahasiswa asing yang dilakukan baik di dalam ataupun di luar Kota Surabaya. Kegiatan ini bertujuan untuk mengenalkan daerah Indonesia sekaligus kebudayaan pada tiap daerahnya.

H) Global Unity Fair

Pada kegiatan ini, mahasiswa asing dapat memperkenalkan keanekaragaman dari negara mereka kepada mahasiswa ITS. Bentuk pengenalan tersebut dapat berupa menghadirkan stand yang nantinya dapat dikunjungi oleh mahasiswa ITS.

I) See You Soon Party

Merupakan kegiatan pelepasan dengan mahasiswa asing yang masa studinya sudah selesai.

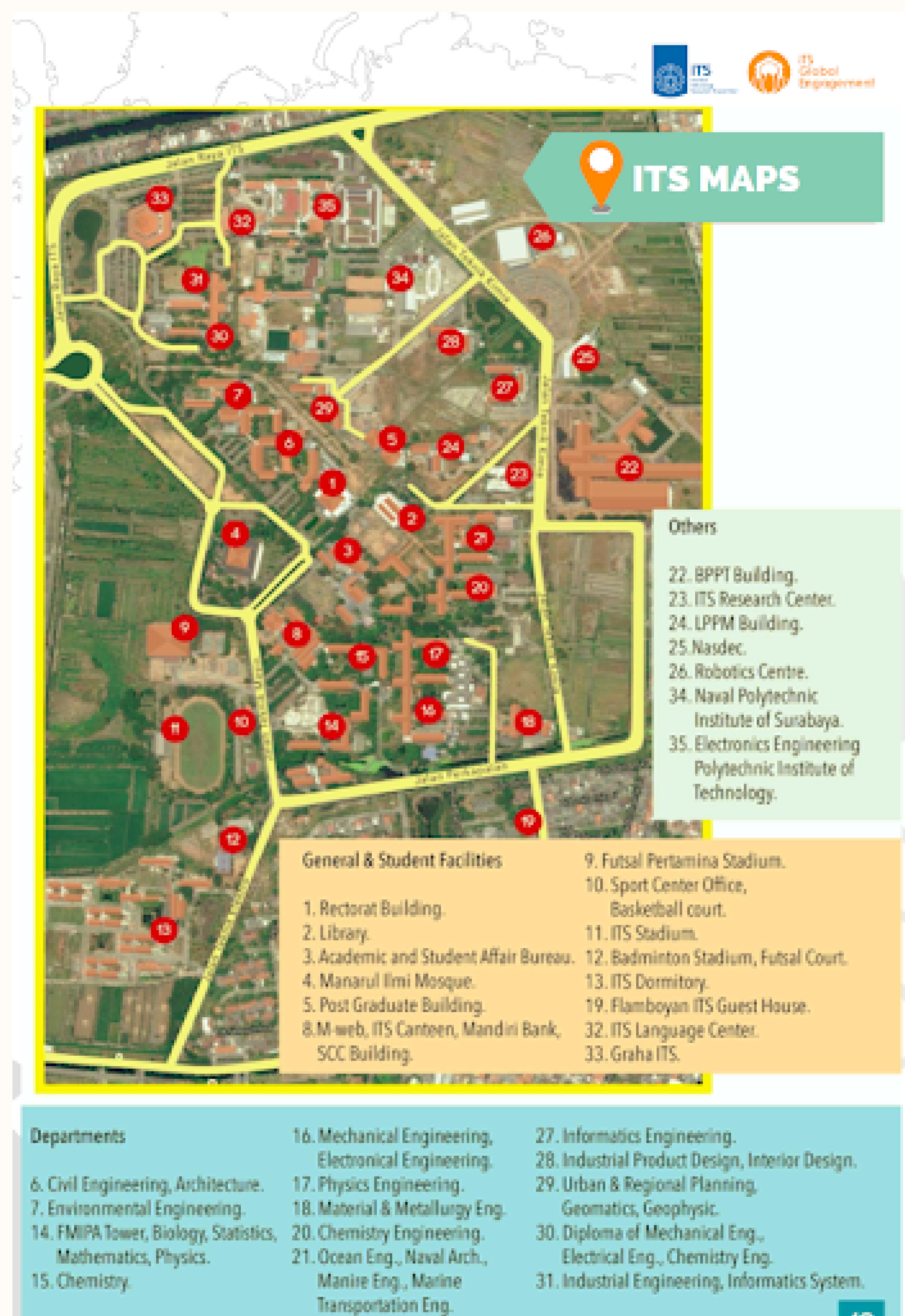
SOP Peminjaman Sepeda

Mahasiswa asing yang sedang melaksanakan studinya di ITS diperkenakan apabila ingin meminjam sepeda. Sepeda kampus disediakan secara gratis. Hal ini juga bertujuan untuk membiasakan semua civitas akademika untuk mengurangi polusi. Namun, terdapat beberapa prosedur yang perlu diperhatikan dalam proses peminjaman.

Prosedur Peminjaman Sepeda

1. Pastikan mahasiswa asing sudah memiliki kartu identitas mahasiswa atau KTM
2. Apabila sudah memiliki kartu identitas mahasiswa, mahasiswa asing dapat langsung datang ke kantor ITS GE dan mengajukan permintaan penggunaan sepeda kepada Staff ataupun Volunteer.

Denah ITS



General Facilities

Berikut ini adalah fasilitas-fasilitas yang wajib diketahui buddy apabila mahasiswa asing membutuhkan sesuatu.

A) Gedung Rektorat

Ruangan yang terdapat di gedung rektorat adalah kantor rektor, wakil rektor, dan dekan.



B) Perpustakaan

Perpustakaan ITS menawarkan berbagai layanan seperti perpustakaan, ruang diskusi, dan kantin.

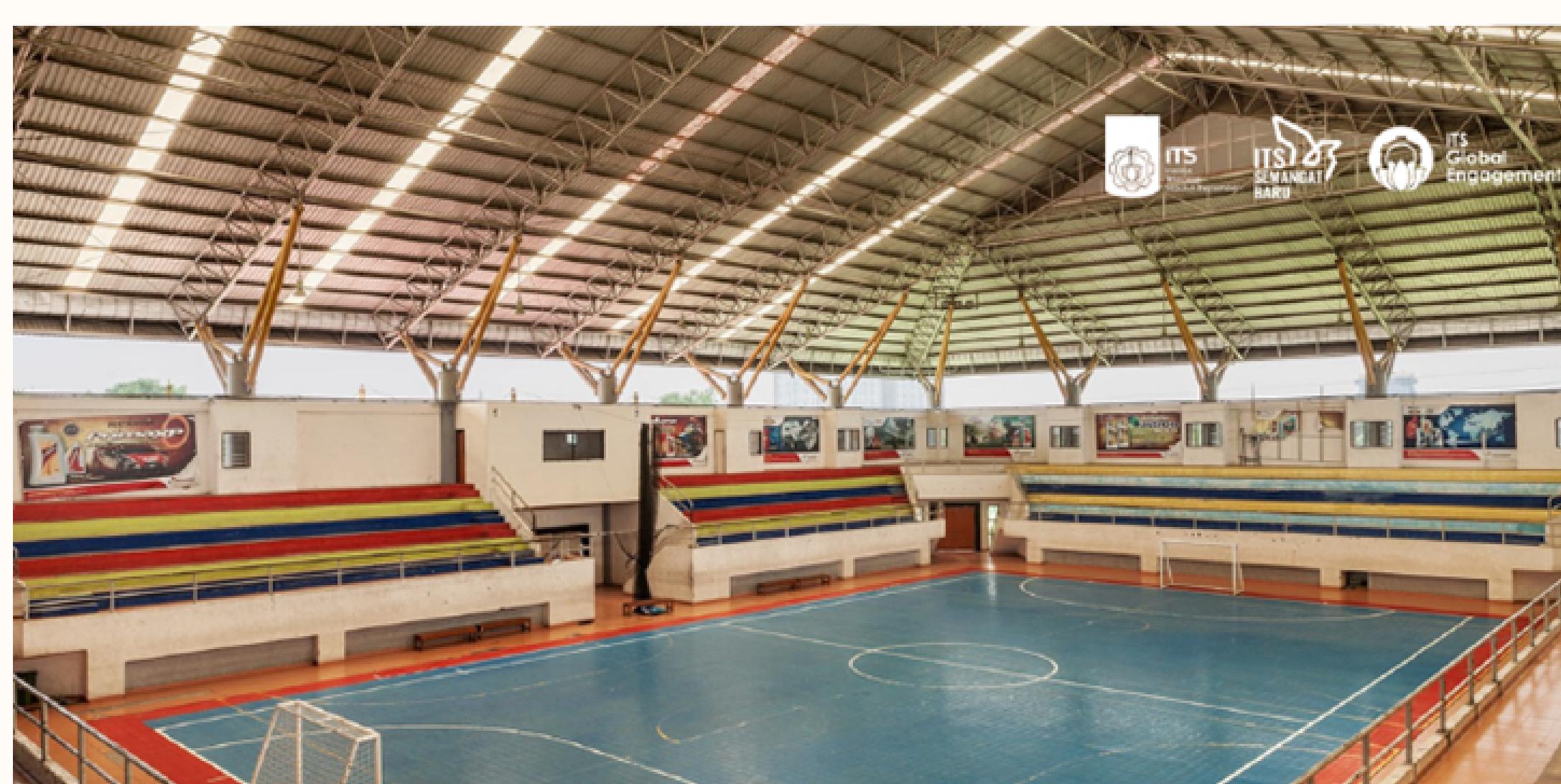


Centre For Languages Cultures (CLC)

→ Selama kuliah di ITS kamu juga bisa belajar bahasa dan budaya Indonesia serta bahasa lainnya, seperti bahasa Inggris, Perancis, Mandarin, Jepang, dll. CLC terbuka untuk umum dan memiliki Self-Access-Room (SAR) dan Kelas Percakapan dengan harga terjangkau biaya kontribusi.

Sport Facilities

→ ITS peduli dengan gaya hidup sehat dan aktif bagi mahasiswanya. Ada lapangan basket, lapangan futsal outdoor, stadion sepak bola, lapangan tenis, dan lapangan bulu tangkis. Siswa dapat



GENERAL FACILITIES



Melayani Dengan Setulus Hati



Terdepan, Terpercaya, Tumbuh bersama Anda



Bank

→ Terdapat beberapa bank yang tersedia di area kampus yaitu BNI, Mandiri, BRI, dan BTN. Setiap bank menyediakan ATM di kampus. Siswa internasional dapat memilih untuk membuka rekening di salah satu bank tersebut.

International Students Dormitory

→ Asrama ini ditujukan untuk mahasiswa asing yang melakukan studi di ITS. Asrama ini terdapat di 2 lokasi yaitu Blok J dan Blok D ITS.



Medical Centre

→ Sebuah fasilitas pelayanan kesehatan bagi civitas akademika ITS yang juga terbuka untuk umum. Berupa unit rawat jalan yang melaksanakan pelayanan pemeriksaan, tindakan medis, penunjang medis, dan rujukan.

GENERAL FACILITIES



Graha Sepuluh Nopember

→ Graha Sepuluh Nopember digunakan untuk berbagai keperluan, seperti Wisuda mahasiswa ITS, seminar, pertunjukan musik, temu alumni, dan masih banyak lagi.



ITS Global Engagement Office

→ ITS Global Engagement Office merupakan pintu gerbang bagi mahasiswa internasional ITS. Mahasiswa internasional sangat dipersilakan untuk mengunjungi kantor dan bertemu dengan staf GE ITS. Itu terletak di gedung Global Kampong di sebelah timur gedung rektorat.



Cycle of Risk Management

GAMBAR CITY TOUR

SAKIT

PROSEDUR PENANGANAN PERTAMA

1. Jika mahasiswa asing mengalami sakit, lakukan komunikasi dengan mereka secara intens, tanyakan dengan jelas keluhan yang mereka rasakan. Jika diperlukan, volunteer dapat menemui mahasiswa asing di tempat tinggalnya untuk dapat mengetahui kondisi mereka secara lebih jelas
2. Setelah mengetahui keluhan mereka, segera berikan pertolongan yang sesuai. Jika membutuhkan pertolongan darurat, segera hubungi telepon darurat **112** agar bisa segera mendapat pertolongan yang sesuai. Jika sakitnya bersifat ringan dan sedang, berikan obat-obatan yang bersifat umum (perhatikan juga alergi mereka) atau arahkan mereka ke rumah sakit terdekat untuk bisa mendapatkan penanganan yang tepat
3. Selanjutnya, jika mahasiswa asing mendapat perawatan dari rumah sakit lakukanlah prosedur rumah sakit

PROSEDUR RUMAH SAKIT

1. Sebelum pergi ke rumah sakit, siapkan dokumen-dokumen penting milik mahasiswa asing yang diperlukan seperti paspor, kartu asuransi, KITAS, dan lain sebagainya untuk mengurus administrasi di rumah sakit
2. Setibanya di rumah sakit, arahkan mahasiswa asing sesuai dengan tingkat kedaruratannya, jika kondisi darurat, segera pergi ke Instalasi Gawat Darurat agar segera mendapat pertolongan. Jika tidak darurat, arahkan mahasiswa asing ke poli-poli yang sesuai dengan keluhan mereka.
3. Urus segala keperluan administrasi di rumah sakit, jika membutuhkan biaya, jelaskan kepada mahasiswa asing secara rinci detail biaya yang perlu dibayarkan kepada rumah sakit

1. Jika mahasiswa asing harus rawat inap, dampingi mereka hingga mereka bisa kembali ke tempat tinggal mereka. Atur jadwal jaga secara bergantian dengan volunteer lainnya agar jika terjadi sesuatu bisa cepat tertangani
2. Jika diperlukan, hubungi keluarga mahasiswa asing yang sakit, jelaskan kepada keluarga mereka kondisi mahasiswa asing secara jelas sehingga keluarga mereka tidak panik

KORBAN TINDAK KRIMINAL

1. Tanyakan kronologi kejadian kepada mahasiswa asing, galilah informasi secara lengkap agar bisa mendapatkan gambaran kejadian secara utuh. Pastikan agar mereka tetap tenang dan tidak panik.
2. Setelah mendapat penjelasan dari mereka, segera menuju ke kantor polisi terdekat dengan membawa dokumen-dokumen mahasiswa asing yang diperlukan seperti paspor, kartu asuransi, KITAS, dan lain sebagainya.
3. Sesampainya di kantor polisi, buat laporan kejadian secara jelas dan tepat sesuai dengan kronologi yang telah disampaikan sebelumnya. Setelah membuat laporan, pastikan telah mendapat surat bukti laporan dari petugas kantor polisi
4. Selanjutnya, rajin-rajinlah untuk selalu menanyakan perkembangan kasus tersebut ke kantor polisi agar permasalahan dapat segera terselesaikan.

PERMASALAHAN AKADEMIK

1. Jika mahasiswa asing mengalami permasalahan akademik, segera berkomunikasi dengan mereka, tanyakan apa masalah yang mereka hadapi dan penyebabnya
2. Setelah mengetahui permasalahan mereka, segera bantu mereka untuk menyelesaikan masalahnya. Jika permasalahannya bersifat ringan (lupa kata sandi myITS, kesulitan masuk ke ITS classroom, tidak tahu jadwal perkuliahan, dan lain sejenisnya), volunteer bisa membantu mahasiswa tersebut secara langsung
3. Sementara itu, jika permasalahan akademik bersifat berat seperti mahasiswa asing sering tidak hadir di kelas, silakan hubungi dosen wali mereka agar bisa ikut menyelesaikan permasalahan tersebut

KEHILANGAN KONTAK

1. **Jika mahasiswa asing tidak dapat dikontak dan tidak berada di tempat tinggalnya, hubungi teman dekatnya, mulai dari teman satu departemen, teman satu tempat tinggal, dan lain sebagainya.**
2. **Coba gali informasi mengenai tempat-tempat yang biasanya dikunjungi oleh mahasiswa asing yang hilang tersebut. Setelah mengetahui tempat-tempat tersebut, coba datangi tempat tersebut untuk mencari keberadaan mereka.**
3. **Jika setelah melakukan kedua langkah di atas tetapi mahasiswa asing tersebut belum ditemukan, segera buat laporan ke kantor polisi terdekat dengan membawa dokumen-dokumen mahasiswa tersebut, seperti paspor, KITAS, dan lain sebagainya lalu jangan lupa untuk menyimpan bukti laporan polisi**
4. **Sembari menunggu bantuan dari polisi, tetap coba untuk mencari mahasiswa tersebut ke tempat-tempat yang biasanya mereka kunjungi sambil tetap berusaha untuk menghubungi mahasiswa tersebut. Hubungi juga dosen wali mahasiswa tersebut agar pihak departemen bisa terlibat dalam pencarian mahasiswa tersebut**

DEVELOPING STANDARD OF BUDDY SYSTEM

DAILY LIFE

GATE CARD

What is a Gate Card?

Volunteer dapat menjelaskan gate card beserta fungsinya. Gate card merupakan kartu yang digunakan untuk mengakses gerbang saat memasuki dan keluar ke/dari area kampus. Gate card dapat diperoleh sebagai Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) ataupun sebagai Gate Card tersendiri (terpisah dengan KTM).

Where Can We Activate?

Volunteer dapat mengaktifkan Gate Card di Plaza Dokter Angka dengan menyiapkan KTM serta mengisi formulir yang telah disediakan pihak terkait.

DAILY NEEDS

Where To Buy Daily Needs?

Volunteer dapat merekomendasikan beberapa tempat untuk membeli daily goods and medicine di beberapa tempat di daerah Keputih, Gebang, Mulyosari, dan sekitarnya. Beberapa tempat yang dapat menjadi pertimbangan adalah Sakinah, Indomaret, Alfamart, Superindo, Hypermart, Pakuwon City Mall.

How To Use Online Transportation?

Volunteer dapat menjelaskan bagaimana cara kerja online transportation mulai dari cara instalasi hingga cara pemakaian ke Buddy. Volunteer juga dapat menjelaskan cara-cara pembayaran baik secara tunai maupun non-tunai.

DEVELOPING STANDARD OF BUDDY SYSTEM

COMMUNICATION WITH BUDDY REGARDING ACADEMIC ACTIVITIES

MYITS (MY.ITS.AC.ID)

Volunteer dapat menjelaskan apa itu MyITS, fitur-fiturnya serta cara penggunaan. Penjelasan tentang MyITS biasanya telah dilakukan saat O-Week dan dijelaskan secara pribadi oleh staff ITS GE. Namun, volunteer tetap dianjurkan untuk memberi guidance untuk buddy masing-masing secara personal. Hal ini dapat dilakukan dan didemonstrasikan saat buddy session dan/atau waktu luang. Volunteer juga dapat menjelaskan sistem penggunaan SI Akademik (SIAKAD), mulai dari cara melihat nilai akhir hingga tata cara pengisian IPD (Indeks Penilaian Dosen)

ITS CLASSROOM (CLASSROOM.ITS.AC.ID)

Volunteer dapat menjelaskan penggunaan ITS Classroom, mulai dari tata cara pengisian presensi (melalui classroom) hingga cara masuk ke kelas (zoom meeting), cara pengumpulan tugas dan/atau quiz.

- How to use Classroom
 - Penjelasan, cara menggunakan classroom serta fitur yang terdapat di classroom bisa diakses di link berikut:
 - <https://bit.ly/ITSClassroomGuide>
- What's important in Classroom
 -

DEVELOPING STANDARD OF BUDDY SYSTEM

COMMUNICATION WITH BUDDY REGARDING ACADEMIC ACTIVITIES

PRESENSI

Volunteer dapat melakukan guidance untuk tata cara presensi ITS. Presensi dapat dilakukan dengan mengakses website MyITS, ITS Classroom, atau ITS Presensi (presensi.its.ac.id).

Tata Cara :

1. Mahasiswa mengakses presensi melalui beberapa website yang tertera
2. Mahasiswa mengisi survey kesehatan harian berdasarkan kondisi kesehatan mahasiswa
3. Mahasiswa memilih mata kuliah mana yang akan/telah diikuti
4. Mahasiswa memilih pertemuan keberapa
5. Mahasiswa menginput kode presensi yang telah diberikan oleh dosen, asisten dosen, asisten laboratorium, dan tenaga pendidikan lainnya

DEVELOPING STANDARD OF BUDDY SYSTEM

CONTACTING FOREIGN STUDENTS

FIRST APPROACH

Dalam mengontak buddy untuk pertama kalinya, volunteer perlu memperkenalkan diri.

Contoh :

"Hello, [Buddy's name]! I'm [your name] and as a Hospitality volunteer from ITS Global Engagement I will be here for assistance so if you need anything or have any questions regarding ITS or Surabaya or anything, feel free to ask!"

ON COMMUNICATING WITH BUDDY IN REAL LIFE

Dalam berkomunikasi dalam Buddy, volunteer harus dapat bertindak dengan ramah dan friendly, tetapi tetap tegas dalam menghadapi sesuatu. Volunteer diharapkan untuk mengembangkan salah satu skill yaitu think on their feet

ASKING ABOUT PROBLEM AND NEEDS

Volunteer juga bertanggung jawab atas well-being buddy selama studi di ITS. Oleh karena itu, kita dapat meng-assist buddy selama masa pemecahan masalah. Serta volunteer diharapkan untuk dapat mempermudah masalah buddy karena kita merupakan jembatan antara buddy dan masyarakat lokal

DEVELOPING STANDARD OF BUDDY SYSTEM

POST-ARRIVAL COMMUNICATION FOR INT. STUDENTS' NEEDS

SIMIMI

How To Fill In SIMIMI

Pengisian SIMIMI biasanya dilakukan saat buddy dijemput dari bandara dan diisi langsung saat di Global Kampoeng. Volunteer Hospitality mendampingi buddy saat pengisian. File yang diperlukan dalam pengisian ini adalah foto formal dan fotocopy paspor. Tutorial :

1. Buka simimi.its.ac.id
2. Info login : hospit (username) dan hospitjaya (password)
3. Add student dan isi semua form
4. Submit

IMEI and Sim Card

Setelah buddy berada di Indonesia, mereka diperlukan untuk membeli nomor Indonesia. Selanjutnya, aktivasi IMEI bisa dilakuin di grapari. Beberapa Lokasi Grapari :

1. JL. Dr. Ir. H. Soekarno No.175, Klampis Ngasem, Kec. Sukolilo, Kota SBY, Jawa Timur 60117 (0811-0000-333)
2. JL. Dinoyo No.48-A, Keputran, Kec. Tegalsari, Kota SBY, 60265
3. JL. Panglima Sudirman No.51, RT.001/RW.07, Embong Kaliasin, Kec. Genteng, Kota SBY, Jawa Timur 60271

- Dengan Tata Cara Sebagai Berikut :**

1. Menyiapkan passport dan handphone mahasiswa asing
2. Datang ke grapari terdekat
3. Pilih customer service
4. Ungkapkan bawa ingin aktivasi IMEI
5. Tunjukkan Handphone dan passport

DEVELOPING STANDARD OF BUDDY SYSTEM

POST-ARRIVAL COMMUNICATION FOR INT. STUDENTS' NEEDS

Pencarian Akomodasi

Untuk peminjaman sepeda, dibuat list untuk berapa buddy yang membutuhkan sepeda. Lalu dengan Mas Ferry, volunteer dapat bekerja sama untuk mengurus keperluan sepeda. Saat buddy pulang ke negara asal, volunteer diharapkan untuk me-remind buddy masing-masing untuk pengembalian sepeda.

DEVELOPING STANDARD OF BUDDY SYSTEM

HEALTH EMERGENCY

SAKIT

Apabila buddy sakit, tanyakan detail tentang keadaannya, gejalanya, dan apa yang dikehendakinya (seperti minum obat saja atau perlu ke fasilitas kesehatan). Kita harus senantiasa sigap dan peduli terhadap keadaan buddy. Buddy yang sakit ini bisa dilaporkan ke staff agar bisa dibantu penanganannya.

Sakit ringan

Untuk sakit yang tergolong ringan seperti seperti batuk, pilek, sakit tenggorokan, sakit perut, buddy bisa menyarankan untuk membeli obat pada apotek terdekat. Sebelum itu, buddy bisa ditanya apakah ada alergi obat tertentu. Saran obat lebih baik diteliti lewat google dan ditanyakan ke staff terlebih dahulu agar tidak terjadi kesalahan konsumsi obat.

Sakit sedang

Buddy yang sakitnya tergolong dalam kategori sedang seperti lemas, bintik-bintik, dan lain sebagainya bisa disarankan untuk ke medical center ITS.

Sakit berat/cukup serius

Sakit yang dialami buddy tergolong cukup berat, seperti sulit untuk bernafas, berjalan, tubuh sulit digerakkan, panas tinggi, dan lain sebagainya bisa dibantu untuk dibawa ke IGD rumah sakit pemerintah maupun swasta. Buddy bisa dicarikan pendamping (jika perlu) dan menjenguknya.

DEVELOPING STANDARD OF BUDDY SYSTEM

HEALTH EMERGENCY

LIST RUMAH SAKIT

- RSU Haji Surabaya, Jl. Manyar Kertoadi, Klampis Ngasem, Kec. Sukolilo, Kota SBY, Jawa Timur 60116, ((031) 5924000)
- RSUD Dr. Soetomo, Jl. Mayjen Prof. Dr. Moestopo No.6-8, Airlangga, Kec. Gubeng, Kota SBY, Jawa Timur 60286, ((031) 5501078)
- RS Unair, Jl. Dharmahusada Permai, Mulyorejo, Kec. Mulyorejo, Kota SBY, Jawa Timur 60115, ((031) 5916290)
- RS Gotong Royong, Jl. Medokan Semampir Indah No.97, Medokan Semampir, Kec. Sukolilo, Kota SBY, Jawa Timur 60119, ((031) 5939692)
- RSU Siloam Surabaya, Jl. Raya Gubeng No.70, Gubeng, Kec. Gubeng, Kota SBY, Jawa Timur 60281, ((031) 99206900)

DEVELOPING STANDARD OF BUDDY SYSTEM

BUDDY SESSION

WHAT IS BUDDY SESSION?

Volunteer menjelaskan konsep buddy session terhadap masing-masing buddy. Buddy session merupakan sesi di mana para volunteer me-follow up perkembangan studi dan aktivitas buddy selama di ITS. Buddy session biasanya dilakukan secara satu minggu dengan cara volunteer dan buddy bertemu, baik secara virtual maupun in-person, di tanggal yang telah disetujui oleh kedua pihak. Buddy session dapat dilakukan dengan cara yang santai dan menyenangkan, misal, di kafe terdekat.

BAGAIMANA TEKNIS DAN CARA MENGAJAKNYA?

Volunteer dapat mengajak buddy dengan cara mengirim pesan melalui WhatsApp. Volunteer akan diberi waktu satu minggu oleh PIC Buddy Session untuk melakukan buddy session. Selanjutnya, Volunteer menanyakan buddy's availability dan menjadwalkan buddy session.

TOPIK YANG DIBAHAS

Topik utama dari buddy session adalah perkembangan akademik, aktivitas buddy, adaptasi dengan lingkungan kampus dan Surabaya, dan lain-lain.

OUTPUT REPORT

Report berupa catatan di file word dan bukti foto buddy session. Lalu di-upload.

DEVELOPING STANDARD OF BUDDY SYSTEM

APPROACHING INT. STUDENTS TO JOIN OUR PROGRAM

PRE-EVENT

Buddy menjelaskan rencana program ITS GE minimal 1 minggu sebelumnya dan mengajaknya untuk mengikuti program. Apabila buddy tidak bisa, maka dapat ditanyakan alasannya dan diberi solusi dari permasalahan yang dihadapi (jika memungkinkan).

D-DAY

Hari-H mengingatkan buddy agar bisa datang tepat waktu dan mengabsen buddy yang hadir.

POST-EVENT

Setelah mengikuti program, berterima kasih secara khusus kepada buddy atas kehadiran dan partisipasinya. Setelah itu, menanyakan tentang hal apa yang bisa ditingkatkan lagi.

DEVELOPING STANDARD OF BUDDY SYSTEM

KEPULANGAN

APA YANG HARUS DISIAPKAN

Memastikan bahwa barang yang dipinjam sudah dikembalikan, seperti sepeda. Pengurusan paspor buddy juga diperlukan untuk memudahkan buddy apabila ingin berkunjung ke Indonesia suatu saat di masa yang akan datang.

PENGANTARAN KE BANDARA

Volunteer biasanya akan di-assign untuk melakukan pengantaran, baik dengan menggunakan mobil kantor, mobil pribadi, maupun transportasi online. Selain itu, volunteer dapat memberi kenang-kenangan dan warm goodbye message.



ITS GLOBAL ENGAGEMENT

INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER (ITS) SURABAYA

PHONE: +62-31-5994251 EXT. 1224

EMAIL: INTERNATIONAL@ITS.AC.ID; INTLADMISSION@ITS.AC.ID, ISS@ITS.AC.ID

CONTACT US.

HOSPITALITY DIVISION – ITS GLOBAL ENGAGEMENT VOLUNTEERS
JUNE 2022 – EDITION 1