



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 T/3053/IT2/HK.00.01/2021

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

DI LINGKUNGAN INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER TAHUN 2021

REKTOR INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan akses informasi publik kepada seluruh masyarakat dan terwujudnya penyelenggaran pendidikan tinggi dan pengelolaan perguruan tinggi secara transparan, efektif dan efisien, akuntabel, dan dapat bertanggungjawab serta meningkatkan pelayanan publik di lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember, perlu menetapkan Keputusan Rektor tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Tahun 2021;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor Republik Indonesia 5038);
3. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5071);
4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
7. 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);
8. 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 5723);
9. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 41 Tahun 2020 tentang Layanan Informasi Publik di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan;
10. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
11. Keputusan Majelis Wali Amanat Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor 03 Tahun 2019 tentang Pengangkatan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Masa Jabatan 2019-2024;
12. Peraturan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor 24 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Teknologi Sepuluh Nopember;

MEMUTUSKAN:

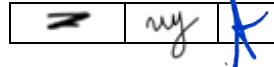
Menetapkan : KEPUTUSAN REKTOR INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER TAHUN 2021.

- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember, sebagaimana terlampir dalam lampiran berikut yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU meliputi :
1. Layanan Mendapatkan Informasi Publik;
 2. Layanan Pengaduan Pungli dan Gratifikasi;
 3. Layanan Pengajuan Keberatan atas Informasi Publik;
 4. Layanan Pengaduan Penyalahgunaan Wewenang Pejabat;
 5. Layanan Legalisir Online;
 6. Layanan Translate Ijazah;
 7. Layanan Penerimaan Kunjungan Siswa;
 8. Layanan Verifikasi Ijazah: Alumni;
 9. Layanan Verifikasi Ijazah: Pendidikan dan Mahasiswa Aktif (Prakiraan Lulus);
 10. Layanan Verifikasi Ijazah: Keabsahan Ijazah;
 11. Layanan Surat Keterangan Bekerja;
 12. Layanan Informasi Penerimaan Dosen dan Tenaga Kependidikan ITS;
 13. Layanan Kunjungan Perpustakaan Offline: Layanan Peminjaman, Perpanjangan Dan Pengembalian Koleksi;
 14. Layanan Kunjungan Perpustakaan Online: Layanan *Ask A Librarian*;
 15. Layanan Kunjungan Perpustakaan Online: Layanan *Online Book Order, Renewals* (Peminjaman, Pengembalian dan Perpanjangan Online);
 16. Layanan Kunjungan Perpustakaan Online: Layanan *Off Campus Access, E-Thesis Delivery, E-Resources Delivery*;
 17. Layanan Kunjungan Perpustakaan Online: Layanan Literasi Daring;
 18. Layanan Kunjungan Perpustakaan Online: Layanan E-Bebas Pustaka;
 19. Layanan Pengelolaan Paket Dinas Secara Online;
 20. Layanan Sewa Graha ITS;
 21. Layanan Persewaan Fasilitas Olah Raga;
 22. Layanan Medical Center: Pasien Klinik Rawat Jalan;
 23. Layanan Pendaftaran Online Asrama Mahasiswa.
- KETIGA : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh unit kerja sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan dan pengelola penyelenggara di lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember dengan masyarakat.
- KEEMPAT : Keputusan Rektor ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.



Ditetapkan di Surabaya
pada tanggal 27 Juli 2021
REKTOR INSTITUT TEKNOLOGI
SEPULUH NOPEMBER,

MOCHAMAD ASHARI
NIP 196510121990031003



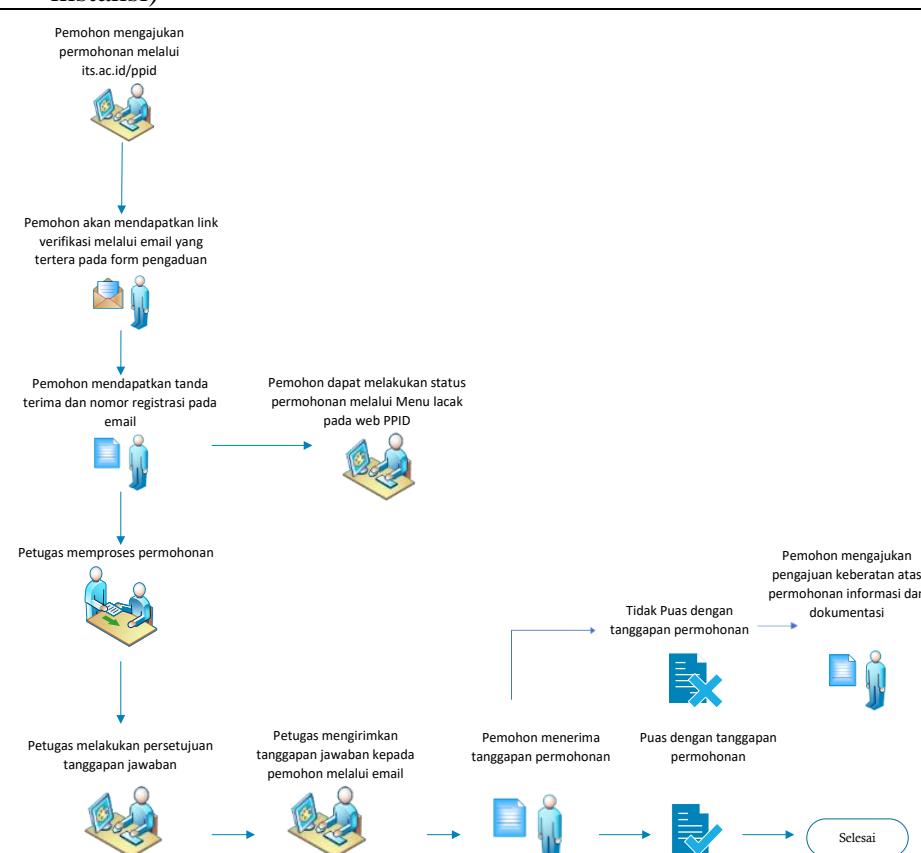
Salinan keputusan ini disampaikan kepada:

1. Para Wakil Rektor;
2. Sekretaris Institut;
3. Para Dekan;
4. Para Direktur;;
5. Para Kepala Biro;
6. Para Kepala Kantor;
7. Kepala Bagian Administrasi Umum dan Karsipan Digital;
di lingkungan ITS.

LAMPIRAN
 KEPUTUSAN REKTOR INSTITUT TEKNOLOGI
 SEPULUH NOPEMBER
 NOMOR T/3053/IT2/HK.00.01/2021
 TANGGAL 27 JULI 2021
 TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK
 DI LINGKUNGAN INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH
 NOPEMBER TAHUN 2021

1. LAYANAN PERMOHONAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Fotocopy Tanda Pengenal Pemohon b. Formulir Elektronik Permohonan Informasi dan Dokumentasi c. Surat Pengantar (wajib dilampirkan jika permohonan berasal dari instansi)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <p>Keterangan :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pemohon mengajukan permohonan melalui laman its.ac.id/ppid b. Pemohon yang sudah membuat permohonan akan mendapatkan link verifikasi melalui email yang tertera pada form pengaduan c. Pemohon mendapatkan tanda terima dan nomor registrasi pada email d. Pemohon dapat melakukan status permohonan melalui menu Lacak pada laman its.ac.id/ppid e. Petugas memproses permohonan f. Petugas melakukan persetujuan tanggapan jawaban g. Petugas mengirimkan tanggapan jawaban kepada pemohon melalui email

		<p>h. Pemohon menerima tanggapan permohonan. jika puas maka proses selesai, jika tidak puas pemohon bisa mengajukan pengajuan keberatan atas permohonan informasi</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 10 Hari Kerja
4	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Biaya administrasi pelayanan gratis 2. Biaya salinan informasi dan dokumentasi <ol style="list-style-type: none"> a. Softcopy (File) – Gratis b. Print Hitam Putih – Rp 500/Lembar c. Print Warna – Rp 3000/Lembar 3. Biaya mendapat salinan informasi <ol style="list-style-type: none"> a. Mengambil Langsung – Gratis b. Melalui Faximile – Gratis c. Melalui Kurir / Pos – Sesuai Resi Pembayaran d. Melalui Email - Gratis
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Informasi b. Salinan Dokumentasi
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. Surat tertulis yang ditujukan kepada : <p>Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kantor Unit Komunikasi Publik Gedung Rektorat ITS, Lantai 1 Kampus ITS Sukolilo Surabaya, Jawa Timur</p> b. Telepon : 031-5994251 c. Email : info@its.ac.id 2. Melakukan Pengajuan Keberatan atas Permohonan Informasi dan Dokumentasi sesuai dengan prosedur yang berlaku

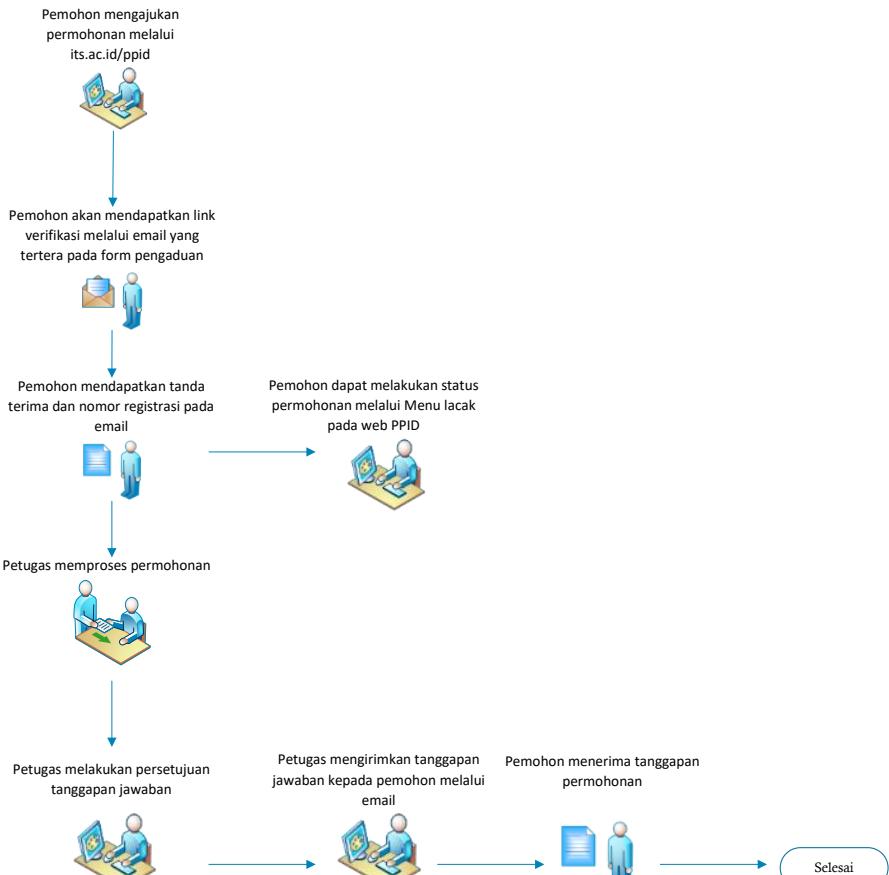
B. Proses Pengelolaan, Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2015 tentang Statuta Institut Teknologi Sepuluh Nopember b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan c. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2020 tentang Layanan Informasi Publik di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan d. Peraturan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor 24 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Teknologi Sepuluh Nopember e. Keputusan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor T/1660/IT2/HK.00.01/2020 tentang Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember

		f. Keputusan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor 1604/IT2/HK.00.01/2018 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Komputer b. Jaringan Internet c. Printer
3	Kompetensi Pelaksana	a. Memiliki kemampuan komunikasi publik b. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer c. Memiliki hak akses sistem layanan PPID ITS d. Memiliki penguasaan informasi dan dokumentasi di lingkungan ITS e. Memiliki kontak perwakilan masing-masing Liason Officer Fakultas, Departemen, Direktorat dan Unit Kerja di lingkungan ITS
4	Pengawasan Internal	a. PPID Utama (Ex-Officio Sekretaris Institut) b. Koordinator PPID (Ex-Officio Kepala Unit Komunikasi Publik)
5	Jumlah Pelaksana	Administrator: 1 (satu) orang Approver: 1 (satu) orang
6	Jaminan Pelayanan	Pemohon memperoleh informasi dan dokumentasi sesuai permohonan yang diajukan, serta sesuai jangka waktu penyelesaian
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Jaminan kerahasiaan data pemohon b. Jaminan keakuratan informasi dan dokumentasi
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi penerapan standar pelayanan dilakukan dan disampaikan melalui laporan setiap bulan. b. Dilakukan Tindakan perbaikan berdasarkan hasil evaluasi untuk menjaga kinerja layanan prima.

2. LAYANAN PENGAJUAN KEBERATAN ATAS PERMOHONAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>a. Fotocopy Tanda Pengenal Pemohon b. Formulir Elektronik Pengajuan Keberatan atas Permohonan Informasi dan Dokumentasi c. Fotocopy Tanggapan Permohonan Informasi dan Dokumentasi</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD A[Pemohon mengajukan permohonan melalui its.ac.id/ppid] --> B[Pemohon akan mendapatkan link verifikasi melalui email yang tertera pada form pengaduan] B --> C[Pemohon mendapatkan tanda terima dan nomor registrasi pada email] C --> D[Petugas memproses permohonan] D --> E[Petugas melakukan persetujuan tanggapan jawaban] E --> F[Petugas mengirimkan tanggapan jawaban kepada pemohon melalui email] F --> G[Pemohon menerima tanggapan permohonan] G --> H[Selesai] C --> I[Pemohon dapat melakukan status permohonan melalui Menu lacak pada web PPID] I --> J[Petugas memproses permohonan] J --> K[Petugas melakukan persetujuan tanggapan jawaban] K --> L[Petugas mengirimkan tanggapan melalui email] L --> M[Pemohon menerima tanggapan permohonan] M --> N[Selesai] </pre> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Pemohon mengajukan permohonan melalui laman its.ac.id/ppid Pemohon akan mendapatkan link verifikasi melalui email yang tertera pada form pengaduan Pemohon mendapatkan tanda terima dan nomor registrasi pada email Pemohon dapat melacak status permohonan melalui menu Lacak di laman its.ac.id/ppid Petugas memproses permohonan Petugas melakukan persetujuan tanggapan jawaban Petugas mengirimkan tanggapan melalui email Pemohon menerima tanggapan permohonan
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 10 Hari Kerja
4	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> Biaya administrasi pelayanan gratis Biaya salinan informasi dan dokumentasi

		<ul style="list-style-type: none"> a. Softcopy (File) – Gratis b. Print Hitam Putih – Rp 500/Lembar c. Print Warna – Rp 3000/Lembar 3. Biaya mendapat salinan informasi <ul style="list-style-type: none"> a. Mengambil Langsung – Gratis b. Melalui Faximile – Gratis c. Melalui Kurir / Pos – Sesuai Resi Pembayaran d. Melalui Email - Gratis
5	Produk Pelayanan	Tanggapan pengajuan keberatan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui : <ul style="list-style-type: none"> a. Surat tertulis yang ditujukan kepada : Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kantor Unit Komunikasi Publik Gedung Rektorat ITS, Lantai 1 Kampus ITS Sukolilo Surabaya, Jawa Timur b. Telepon : 031-5994251 c. Email : info@its.ac.id 2. Melakukan Pengajuan Keberatan atas Permohonan Informasi dan Dokumentasi sesuai dengan prosedur yang berlaku

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

No.	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2015 tentang Statuta Institut Teknologi Sepuluh Nopember b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan c. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2020 tentang Layanan Informasi Publik di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan d. Peraturan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor 24 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Teknologi Sepuluh Nopember e. Keputusan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor T/1660/IT2/HK.00.01/2020 tentang Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember f. Keputusan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor 1604/IT2/HK.00.01/2018 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Komputer b. Jaringan Internet c. Printer
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Memiliki kemampuan komunikasi publik b. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer c. Memiliki hak akses sistem layanan PPID ITS

		d. Memiliki penguasaan informasi dan dokumentasi di lingkungan ITS e. Memiliki kontak perwakilan masing-masing Liasion Officer Fakultas, Departemen, Direktorat dan Unit Kerja di lingkungan ITS
4	Pengawasan Internal	a. PPID Utama (Ex-Officio Sekretaris Institut) b. Koordinator PPID (Ex-Officio Kepala Unit Komunikasi Publik)
5	Jumlah Pelaksana	Administrator: 1 (satu) orang Approver: 1 (satu) orang
6	Jaminan Pelayanan	Pemohon mendapatkan tanggapan jawaban pengajuan keberatan atas permohonan informasi dan dokumentasi sesuai yang diajukan, serta sesuai jangka waktunya penyelesaian
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Jaminan kerahasiaan data pemohon b. Jaminan keakuratan informasi dan dokumentasi
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi penerapan standar pelayanan dilakukan dan disampaikan melalui laporan setiap bulan. b. Dilakukan tindakan perbaikan berdasarkan hasil evaluasi untuk menjaga kinerja layanan prima.

3. LAYANAN PENGADUAN PUNGLI DAN GRATIFIKASI DI LINGKUNGAN INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>a. Fotocopy Tanda Pengenal Pemohon b. Formulir Elektronik Pengaduan Pungli dan Gratifikasi c. Bukti Pungli dan Gratifikasi</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Pemohon mengajukan permohonan melalui its.ac.id/ppid</p>  <p>Pemohon akan mendapatkan link verifikasi melalui email yang tertera pada form pengaduan</p>  <p>Pemohon mendapatkan tanda terima dan nomor registrasi pada email</p>  <p>Pemohon dapat melakukan status permohonan melalui Menu lacak pada web PPID</p>  <p>Petugas melaporkan kepada atasan PPID</p>  <p>Atasan PPID mendisposisi kepada Unit Layanan Hukum dan Pengelolaan Resiko (ULHPR) ITS</p>  <p>ULHPR memproses pengaduan melalui Panitia Penyelesaian Pelanggaran Tata Tertib Kehidupan Kampus (P3T2) ITS</p>  <p>Selesai</p> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Pemohon mengajukan permohonan melalui laman its.ac.id/ppid Pemohon akan mendapatkan link verifikasi melalui email yang tertera pada form pengaduan Pemohon mendapatkan tanda terima dan nomor registrasi pada email Pemohon dapat melacak status permohonan melalui menu lacak di laman its.ac.id/ppid Petugas melaporkan kepada atasan PPID Atasan PPID mendisposisikan kepada Unit Layanan Hukum dan Pengendalian Risiko (ULHPR) ITS ULHPR memproses pengaduan melalui Panitia Penyelesaian Pelanggaran Tata Tertib Kehidupan Kampus (P3T2) ITS

3	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 10 Hari Kerja
4	Biaya / Tarif	Biaya administrasi pelayanan gratis
5	Produk Pelayanan	Tanggapan pengaduan pungli dan gratifikasi
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Surat tertulis yang ditujukan kepada : <p>Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kantor Unit Komunikasi Publik Gedung Rektorat ITS, Lantai 1 Kampus ITS Sukolilo Surabaya, Jawa Timur</p> b. Telepon : 031-5994251 c. Email : info@its.ac.id

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

No.	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2015 tentang Statuta Institut Teknologi Sepuluh Nopember b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan c. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2020 tentang Layanan Informasi Publik di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan d. Peraturan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor 24 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Teknologi Sepuluh Nopember e. Keputusan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor T/1660/IT2/HK.00.01/2020 tentang Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember f. Keputusan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor 1604/IT2/HK.00.01/2018 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Komputer b. Jaringan Internet c. Printer
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Memiliki kemampuan komunikasi publik b. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer c. Memiliki hak akses sistem layanan PPID ITS d. Memiliki penguasaan informasi dan dokumentasi di lingkungan ITS e. Memiliki kontak perwakilan masing-masing Liasion Officer Fakultas, Departemen, Direktorat dan Unit Kerja di lingkungan ITS
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. PPID Utama (Ex-Officio Sekretaris Institut) b. Koordinator PPID (Ex-Officio Kepala Unit Komunikasi Publik)
5	Jumlah Pelaksana	Administrator: 1 (satu) orang Approver: 1 (satu) orang

6	Jaminan Pelayanan	Pemohon mendapatkan tanggapan pengaduan pungli dan gratifikasi sesuai jangka waktu yang telah ditetapkan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Jaminan kerahasiaan data pemohon b. Jaminan keakuratan informasi dan dokumentasi
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Evaluasi penerapan standar pelayanan dilakukan dan disampaikan melalui laporan setiap bulan. b. Dilakukan Tindakan perbaikan berdasarkan hasil evaluasi untuk menjaga kinerja layanan prima.

4. LAYANAN PENYALAHGUNAAN WEWENANG DI LINGKUNGAN INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>a. Fotocopy Tanda Pengenal Pemohon b. Formulir Elektronik Pengaduan Pungli dan Gratifikasi c. Bukti Penyalahgunaan Wewenang</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Pemohon mengajukan permohonan melalui its.ac.id/ppid</p>  <p>Pemohon akan mendapatkan link verifikasi melalui email yang tertera pada form pengaduan</p>  <p>Pemohon mendapatkan tanda terima dan nomor registrasi pada email</p>  <p>Pemohon dapat melakukan status permohonan melalui Menu lacak pada web PPID</p>  <p>Petugas melaporkan kepada atasan PPID</p>  <p>Atasan PPID mendisposisi kepada Unit Layanan Hukum dan Pengelolaan Resiko (ULHPR) ITS</p>  <p>ULHPR memproses pengaduan melalui Panitia Penyelesaian Pelanggaran Tata Tertib Kehidupan Kampus (P3T2) ITS</p>  <p>Selesai</p> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Pemohon mengajukan permohonan melalui laman its.ac.id/ppid Pemohon akan mendapatkan link verifikasi melalui email yang tertera pada form pengaduan Pemohon mendapatkan tanda terima dan nomor registrasi pada email Pemohon dapat melacak status permohonan melalui menu lacak di laman its.ac.id/ppid Petugas melaporkan kepada atasan PPID Atasan PPID mendisposisikan kepada Unit Layanan Hukum dan Pengendalian Risiko (ULHPR) ITS

		g. ULHPR memproses pengaduan melalui Panitia Penyelesaian Pelanggaran Tata Tertib Kehidupan Kampus (P3T2) ITS
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 10 Hari Kerja
4	Biaya / Tarif	Biaya administrasi pelayanan gratis
5	Produk Pelayanan	Tanggapan penyalahgunaan wewenang
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Surat tertulis yang ditujukan kepada : <p>Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kantor Unit Komunikasi Publik Gedung Rektorat ITS, Lantai 1 Kampus ITS Sukolilo Surabaya, Jawa Timur</p> b. Telepon : 031-5994251 c. Email : info@its.ac.id

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

No.	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2015 tentang Statuta Institut Teknologi Sepuluh Nopember b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan c. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2020 tentang Layanan Informasi Publik di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan d. Peraturan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor 24 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Teknologi Sepuluh Nopember e. Keputusan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor T/1660/IT2/HK.00.01/2020 tentang Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember f. Keputusan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor 1604/IT2/HK.00.01/2018 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Komputer b. Jaringan Internet c. Printer
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Memiliki kemampuan komunikasi publik b. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer c. Memiliki hak akses sistem layanan PPID ITS d. Memiliki penguasaan informasi dan dokumentasi di lingkungan ITS e. Memiliki kontak perwakilan masing-masing Liasion Officer Fakultas, Departemen, Direktorat dan Unit Kerja di lingkungan ITS
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. PPID Utama (Ex-Officio Sekretaris Institut) b. Koordinator PPID (Ex-Officio Kepala Unit Komunikasi Publik)

5	Jumlah Pelaksana	Administrator: 1 (satu) orang Approver: 1 (satu) orang
6	Jaminan Pelayanan	Pemohon mendapatkan tanggapan penyalahgunaan wewenang sesuai jangka waktu yang telah ditetapkan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Jaminan kerahasiaan data pemohon b. Jaminan keakuratan informasi dan dokumentasi
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi penerapan standar pelayanan dilakukan dan disampaikan melalui laporan setiap bulan. b. Dilakukan tindakan perbaikan berdasarkan hasil evaluasi untuk menjaga kinerja layanan prima.

5. LAYANAN LEGALISIR ONLINE

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>a. Pemohon adalah alumni ITS: D3, D4, S1, S2, S3 dan Program Profesi Insinyur</p> <p>b. Upload KTP dan Foto</p> <p>c. Upload scan dokumen asli yang akan dilegalisir</p>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph LR A[Pendaftaran Pemohon (alumni)] --> B[Input data dan melengkapi dokumen yang diunggah ke sistem] B --> C[Melakukan pembayaran online di VA legalisir] C --> D[Persetujuan pernyataan dokumen yang diupload ke sistem adalah benar dan Submit permohonan legalisir] D --> E[Proses pengajuan legalisir telah selesai] E --> F[Approval Dekanat] F --> G[Verifikasi] G --> H[Tidak terverifikasi] H --> I[Pengajuan ulang legalisir secara online] G --> J[Admin Pusat Layanan Terpadu melakukan verifikasi] J --> K[Pemohon menunggu dokumen terkirim] K --> L[Pemohon mendapatkan notifikasi dan resi pengiriman] </pre> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Pemohon login ke http://myservices.its.ac.id atau its.id/legalisir dan melakukan permohonan legalisir ijazah, transkrip nilai, translate ijazah, sertifikat cumlaude, translate cumlaude dan SKPI Pemohon input data dan melengkapi dokumen yang akan diunggah ke system yaitu upload foto KTP dengan wajah, ijazah, transkrip nilai, translate ijazah, setifikat cumlaude dan SKPI asli Pemohon melakukan pembayaran biaya legalisir ke No Virtual Account atas nama Rektor ITS sesuai dengan Surat Keputusan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor T/5084/IT.2/Hk.00.01/2020 Tentang Tarif Layanan Akademik Institut Teknologi Sepuluh Nopember Tahun Anggaran 2021 Pemohon menyetujui pernyataan bahwa data yang diupload pada system adalah benar dan melakukan submit pengajuan legalisir Verifikasi data oleh admin Pusat Layanan Terpadu Approval legalisasi oleh Fakultas yaitu Kabag dan Dekan Cetak, packaging dan kirim dokumen legalisir oleh admin Pusat Layanan Terpadu Pemohon mendapatkan notifikasi dan resi pengiriman dokumen Proses dokumen selesai dan pemohon menunggu dokumen terkirim ke alamat masing-masing
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 – 4 hari kerja sampai proses pengiriman dokumen

4.	Biaya/Tarif	Sesuai Surat Keputusan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor T/5084/IT.2/Hk.00.01/2020 Tentang Tarif Layanan Akademik Institut Teknologi Sepuluh Nopember Tahun Anggaran 2021																																																												
		<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">I. Legalisir Ijazah dan Transkrip</th> </tr> <tr> <th colspan="4">Program Sarjana (S-1), Diploma (D-III), Diploma (D-IV)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Pembuatan Transkrip/Terjemahan</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>a. Lulusan Baru</td><td></td><td>per lembar</td><td>30.000</td></tr> <tr> <td>b. Lulusan Lama (tahun lulus > 5 tahun)</td><td></td><td>per lembar</td><td>50.000</td></tr> <tr> <td>2. Pengesahan/Legalisir (Ijazah), Transkrip</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>a. Lulusan Baru</td><td>Berlaku di atas 5 lembar</td><td>per 5 lembar</td><td>25.000</td></tr> <tr> <td>b. Lulusan Lama (tahun lulus > 5 tahun)</td><td></td><td>per 5 lembar</td><td>40.000</td></tr> <tr> <th colspan="4">Program Magister (S-2) dan Doktor (S-3)</th></tr> <tr> <td>1. Pembuatan Transkrip/Terjemahan</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>a. Lulusan Baru</td><td></td><td>per lembar</td><td>30.000</td></tr> <tr> <td>b. Lulusan Lama</td><td></td><td>per lembar</td><td>50.000</td></tr> <tr> <td>2. Pengesahan/Legalisir (Ijazah), Transkrip</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>a. Lulusan Baru</td><td>Berlaku di atas 5 lembar</td><td>per 5 lembar</td><td>30.000</td></tr> <tr> <td>b. Lulusan Lama</td><td></td><td>per 5 lembar</td><td>50.000</td></tr> </tbody> </table>	I. Legalisir Ijazah dan Transkrip				Program Sarjana (S-1), Diploma (D-III), Diploma (D-IV)				1. Pembuatan Transkrip/Terjemahan				a. Lulusan Baru		per lembar	30.000	b. Lulusan Lama (tahun lulus > 5 tahun)		per lembar	50.000	2. Pengesahan/Legalisir (Ijazah), Transkrip				a. Lulusan Baru	Berlaku di atas 5 lembar	per 5 lembar	25.000	b. Lulusan Lama (tahun lulus > 5 tahun)		per 5 lembar	40.000	Program Magister (S-2) dan Doktor (S-3)				1. Pembuatan Transkrip/Terjemahan				a. Lulusan Baru		per lembar	30.000	b. Lulusan Lama		per lembar	50.000	2. Pengesahan/Legalisir (Ijazah), Transkrip				a. Lulusan Baru	Berlaku di atas 5 lembar	per 5 lembar	30.000	b. Lulusan Lama		per 5 lembar	50.000
I. Legalisir Ijazah dan Transkrip																																																														
Program Sarjana (S-1), Diploma (D-III), Diploma (D-IV)																																																														
1. Pembuatan Transkrip/Terjemahan																																																														
a. Lulusan Baru		per lembar	30.000																																																											
b. Lulusan Lama (tahun lulus > 5 tahun)		per lembar	50.000																																																											
2. Pengesahan/Legalisir (Ijazah), Transkrip																																																														
a. Lulusan Baru	Berlaku di atas 5 lembar	per 5 lembar	25.000																																																											
b. Lulusan Lama (tahun lulus > 5 tahun)		per 5 lembar	40.000																																																											
Program Magister (S-2) dan Doktor (S-3)																																																														
1. Pembuatan Transkrip/Terjemahan																																																														
a. Lulusan Baru		per lembar	30.000																																																											
b. Lulusan Lama		per lembar	50.000																																																											
2. Pengesahan/Legalisir (Ijazah), Transkrip																																																														
a. Lulusan Baru	Berlaku di atas 5 lembar	per 5 lembar	30.000																																																											
b. Lulusan Lama		per 5 lembar	50.000																																																											
5.	Produk Pelayanan	Dokumen yang dilegalisasi																																																												
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>a. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan secara online melalui :</p> <p>Email: plt@its.ac.id Telp.: 031 5994251, pabx : 1308 Whatsapp: 085706090069 Servicedesk: https://servicedesk.its.ac.id/ (Ticket Subject: Pusat Layanan Terpadu)</p> <p>b. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan secara offline melalui:</p> <p>Datang langsung ke Gedung KPA Pusat Layanan Terpadu Pada hari kerja: Senin – Jum'at Pukul 08.00 – 16.00 WIB</p>																																																												

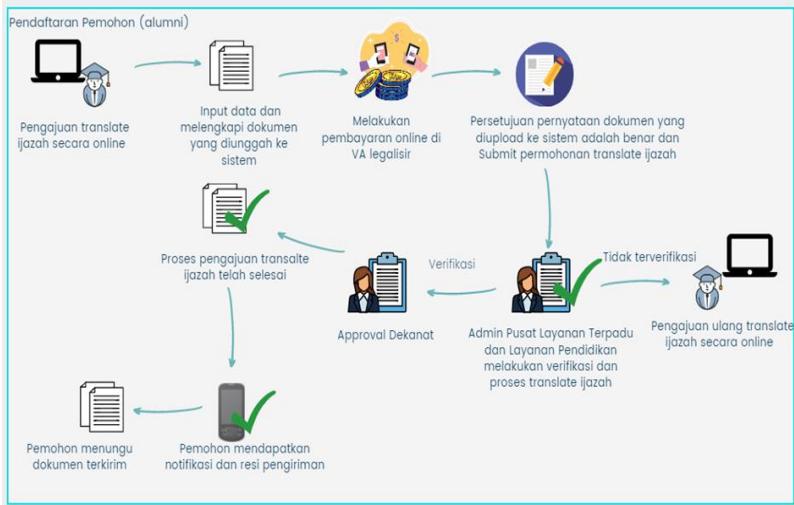
B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<p>a. Peraturan Rektor ITS No. 24 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Teknologi Sepuluh Nopember</p> <p>b. 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</p> <p>c. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</p> <p>d. 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</p> <p>e. Peraturan Menpan RB Nomor 11 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019</p>

2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan yang nyaman b. Ruang konsultasi c. Ruang sesuai prokes covid 19 d. Mesin antrian pengunjung e. Jaringan internet dan wifi f. Komputer/Laptop g. Printer h. Mesin fotocopy i. Scanner j. Telephone k. CCTV ruang pelayanan
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Kemampuan menguasai prosedur layanan dengan benar b. Kemampuan menjalankan aplikasi perkantoran dan sistem layanan c. Kemampuan berkomunikasi dengan baik d. Kemampuan berbahasa Inggris aktif dan pasif e. Kemampuan bersikap ramah, sopan dan rapi
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Rapat pimpinan ITS oleh Rektor, Wakil Rektor bidang Akademik dan Kemahasiswaan dan Wakil Rektor bidang SDMO dan TSI b. Rapat pimpinan Kepala Biro Umum dan Reformasi Birokrasi yang dilakukan monitoring 3 bulan sekali c. Dekan Fakultas yang dilakukan monitoring 3 bulan sekali d. Kepala Sub Bagian Pusat Layanan Terpadu yang dilakukan monitoring seminggu sekali
5.	Jumlah Pelaksana	<p>Manajemen 2 orang Administrasi layanan informasi 3 orang Pengelola data sistem informasi 1 orang Staf Fakultas 1 orang</p>
6.	Jaminan Pelayanan	Layanan dilakukan secara transparan, terbuka, dan tepat waktu
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Jaminan keakuratan data b. Jaminan kerahasiaan bagi pemohon pengaduan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada penanggung jawab pelayanan secara berkala setiap bulan , 3 bulan sekali dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu.

6. LAYANAN TRANSLATE IJAZAH

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemohon adalah alumni ITS: D3, D4, Sarjana, Pasca Sarjana, dan Doktor b. Upload KTP dan Foto c. Upload Scan Ijazah asli
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	 <p>Keterangan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pemohon login ke its.id/translate b. Pemohon input data dan melengkapi dokumen yang akan diunggah ke system yaitu upload foto KTP dan ijazah asli c. Pemohon melakukan pembayaran biaya legalisir ke No Virtual Account atas nama Rektor ITS sesuai dengan Surat Keputusan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor T/5084/IT.2/Hk.00.01/2020 Tentang Tarif Layanan Akademik Institut Teknologi Sepuluh Nopember Tahun Anggaran 2021 d. Pemohon menyetujui pernyataan bahwa data yang diupload pada system adalah benar dan melakukan submit pengajuan legalisir e. Verifikasi data oleh admin Pusat Layanan Terpadu f. Proses translate ijazah oleh Dirpendik g. Legalisasi translate ijazah oleh Dekanat h. Pemohon mendapatkan notifikasi dan resi pengiriman dokumen i. Proses dokumen selesai dan pemohon menunggu dokumen terkirim ke alamat masing-masing
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 – 5 hari kerja sampai proses pengiriman dokumen
4.	Biaya/Tarif	Sesuai Surat Keputusan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor T/5084/IT.2/Hk.00.01/2020 Tentang Tarif Layanan Akademik Institut Teknologi Sepuluh Nopember Tahun Anggaran 2021

		Program D3, D4, S1, S2, S3 dan Program Profesi Insinyur: a. Lulusan Baru = 30.000/lembar b. Lulusan Lama (tahun lulus > 5 tahun) = 50.000/lembar
5.	Produk Pelayanan	Dokumen translate ijazah dan cumlaude
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>a. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan secara online melalui:</p> <p>Email: plt@its.ac.id Telp.: 031 5994251, pabx : 1308 Whatsapp: 085706090069 Servicedesk: https://servicedesk.its.ac.id/ (Ticket Subject: Pusat Layanan Terpadu)</p> <p>b. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan secara offline melalui:</p> <p>Datang langsung ke Gedung KPA Pusat Layanan Terpadu Pada hari kerja: Senin – Jum’at Pukul 08.00 – 16.00 WIB</p>

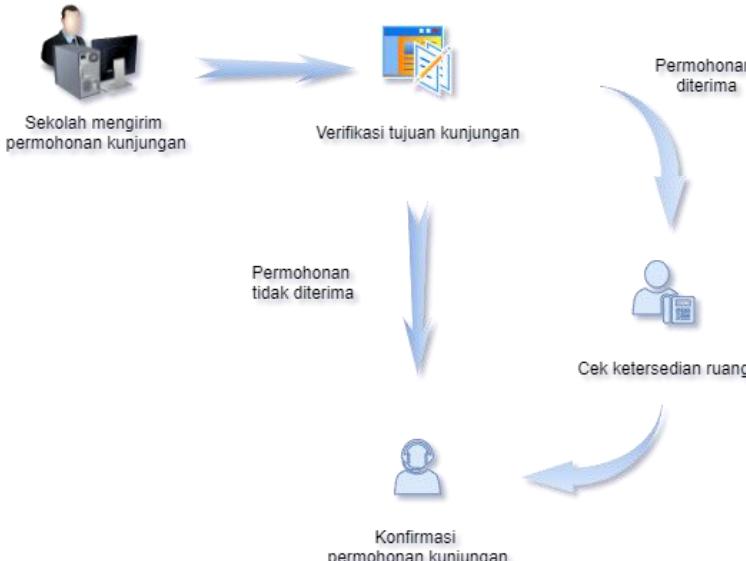
B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<p>a. Peraturan Rektor ITS No. 24 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Teknologi Sepuluh Nopember</p> <p>b. 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</p> <p>c. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</p> <p>d. 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</p> <p>e. Peraturan Menpan RB Nomor 11 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019</p>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>a. Ruang pelayanan yang nyaman</p> <p>b. Ruang konsultasi</p> <p>c. Ruang sesuai prokes covid 19</p> <p>d. Mesin antrian pengunjung</p> <p>e. Jaringan internet dan wifi</p> <p>f. Komputer/Laptop</p> <p>g. Printer</p> <p>h. Mesin fotocopy</p> <p>i. Scanner</p> <p>j. Telephone</p> <p>k. CCTV ruang pelayanan</p>

3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Kemampuan menguasai prosedur layanan dengan benar b. Kemampuan menjalankan aplikasi perkantoran dan sistem layanan c. Kemampuan berkomunikasi dengan baik d. Kemampuan berbahasa Inggris aktif dan pasif e. Kemampuan bersikap ramah, sopan dan rapi
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Rapat pimpinan ITS oleh Rektor, Wakil Rektor bidang Akademik dan Kemahasiswaan dan Wakil Rektor bidang SDMO dan TSI b. Rapat pimpinan Kepala Biro Umum dan Reformasi Birokrasi yang dilakukan monitoring 3 bulan sekali c. Dekan Fakultas yang dilakukan monitoring 3 bulan sekali d. Kepala Sub Bagian Pusat Layanan Terpadu yang dilakukan monitoring seminggu sekali
5.	Jumlah Pelaksana	<p>Manajemen 2 orang Administrasi layanan informasi 3 orang Pengelola data sistem informasi 1 orang Staf Fakultas 1 orang</p>
6.	Jaminan Pelayanan	Layanan dilakukan secara transparan, terbuka, dan tepat waktu
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Jaminan keakuratan data b. Jaminan kerahasiaan bagi pemohon pengaduan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada penanggung jawab pelayanan secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu.

7. LAYANAN PEMERIMAAN KUNJUNGAN SISWA

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>a. Pemohon adalah sekolah SMA/MA/SMK sejenis b. Mengirimkan surat permohonan kunjungan</p>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	 <p>Keterangan :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sekolah mengirimkan surat permohonan resmi ditandatangani oleh Kepala Sekolah yang berisi : <ul style="list-style-type: none"> i. tujuan kunjungan ii. hari & tanggal kunjungan iii. waktu kunjungan (pukul 09.00 WIB atau 13.00 WIB) iv. jumlah peserta+guru pendamping (maksimal 200 siswa) v. contact person dari pihak sekolah b. Surat ditujukan kepada Direktur Pendidikan ITS dan dikirimkan melalui email ke admisi@its.ac.id minimal 1 bulan sebelum melakukan kunjungan dengan subject email KUNJUNGAN_Nama Sekolah. c. Verifikasi tujuan kunjungan oleh Kasubdit admisi d. Approval kunjungan oleh Kasubdit Admisi dan Direktur Pendidikan e. Admin memastikan ketersediaan ruang untuk menerima kunjungan f. Konfirmasi persetujuan kunjungan ke pihak sekolah atau konfirmasi untuk mengganti jadwal sesuai jadwal ketersediaan ruang.
3.	Jangka waktu penyelesaian	1 - 3 hari kerja sampai proses pengiriman balasan surat
4.	Biaya Tarif	Tidak diberlakukan tarif

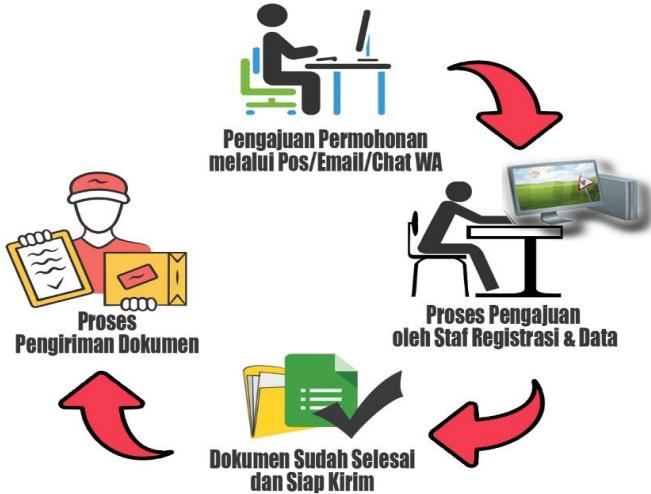
5.	Produk Pelayanan	Dokumen berupa balasan surat jawaban
6.	Contak Person	Kantor Direktorat Pendidikan Gedung KPA Dr. Angka Lantai 1 Email: admisi@its.ac.id Telp. 081357644598

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Peraturan Rektor ITS No. 24 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Teknologi Sepuluh Nopember b. 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 c. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik d. 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
2.	Sarana Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang Auditorium b. Jaringan Internet c. Laptop d. Mix dan Projektor
3.	Kompetensi Pelaksanaan	<ul style="list-style-type: none"> a. Kemampuan menguasai informasi terkait ITS dan penerimaan mahasiswa baru b. Kemampuan berkomunikasi yang baik c. Kemampuan bersikap ramah, sopan dan berpakaian rapi
4.	Pengawasan Internal	Direktur Pendidikan
5.	Jumlah Pelaksana	Terdiri dari 3 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Layanan dilakukan secara tepat waktu
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	Jaminan keamanan selama kunjungan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Laporan pelaksanaan tugas disampaikan kepada penanggung jawab pelayanan secara berkala setiap 3 bulan, tahun maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu

8. LAYANAN VERIFIKASI: Alumni

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>a. Pemohon adalah alumni ITS, Instansi Swasta atau Instansi Pemerintahan (Negeri)</p> <p>b. Melampirkan Dokumen terkait</p> <p>c. Dikirim melalui jasa pengiriman, email atau chat wa</p>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	 <p>Keterangan :</p> <p>a. Pemohon mengajukan permohonan melalui pos, email ke dirpendikcare@its.ac.id atau melalui chat wa kepada Wakil Rektor Bidang Akademik dan Kemahasiswaan atau Direktur Pendidikan</p> <p>b. Pemohon melampirkan data pendukung terkait</p> <p>c. Tidak diberlakukan tarif untuk layanan ini</p> <p>d. Verifikasi data alumni dilakukan oleh Subbag. Registrasi dan Data Bagian Layanan Pendidikan Direktorat Pendidikan</p> <p>e. Setelah dokumen ditandatangani pejabat yang berwenang, dilakukan pengiriman dokumen melalui pos, email atau chat wa oleh Direktorat Pendidikan</p> <p>f. Proses dokumen selesai dan pemohon menerima dokumen</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 – 2 hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak diberlakukan tarif
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan benar-benar Lulusan/Alumni ITS
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>a. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan secara online melalui:</p> <p>Email: dirpendikcare@its.ac.id Telp.: 031 5994251, pabx: 1012 Whatsapp: 085233235718 Servicedesk: https://servicedesk.its.ac.id/ (Ticket Subject: Direktorat Pendidikan))</p>

		<p>b. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan secara offline melalui :</p> <p>Datang langsung ke Gedung KPA dr. Angka Nitisastro Lt. 1 Direktorat Pendidikan ITS</p> <p>Pada hari kerja :</p> <p>Senin – Jum’at Pukul 08.00 – 16.00 WIB</p>
--	--	--

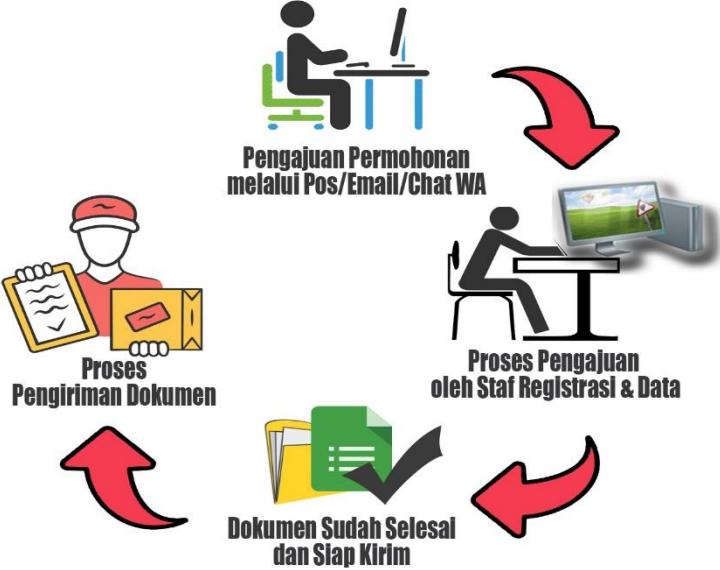
B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<p>a. Peraturan Rektor ITS No. 24 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Teknologi Sepuluh Nopember</p> <p>b. 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</p> <p>c. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</p> <p>d. 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</p> <p>e. Peraturan Menpan RB Nomor 11 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019</p>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>a. Ruang pelayanan yang nyaman</p> <p>b. Ruang konsultasi</p> <p>c. Ruang sesuai prokes covid 19</p> <p>d. Nomor antrian pengunjung</p> <p>e. Jaringan internet dan wifi</p> <p>f. SIM</p> <p>g. Arsip Dokumen Kelulusan</p> <p>h. Arsip buku Wisuda</p> <p>i. Komputer/Laptop</p> <p>j. Printer</p> <p>k. Mesin fotocopy</p> <p>l. Scanner</p> <p>m. Telephone</p> <p>n. CCTV ruang pelayanan</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Kemampuan menguasai prosedur layanan dengan benar</p> <p>b. Kemampuan menjalankan aplikasi perkantoran dan sistem layanan</p> <p>c. Kemampuan berkomunikasi dengan baik</p> <p>d. Kemampuan berbahasa Inggris aktif dan pasif</p> <p>e. Kemampuan bersikap ramah, sopan dan rapi</p>

4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Rapat pimpinan Bidang I oleh Wakil Rektor bidang Akademik dan Kemahasiswaan b. Rapat pimpinan oleh Direktur Pendidikan c. Kepala Sub Bagian Registrasi dan Data Bag. Layanan Pendidikan Direktorat Pendidikan ITS dilakukan monitoring seminggu sekali
5.	Jumlah Pelaksana	<p>Manajemen 3 orang Staf layanan informasi 2 orang Layanan Administrasi 2 orang Pengelola data sistem informasi 1 orang Staf THL 1 orang</p>
6.	Jaminan Pelayanan	Layanan dilakukan secara transparan, terbuka, dan tepat waktu
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Jaminan keakuratan data b. Jaminan kerahasiaan bagi pemohon pengaduan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada penanggung jawab pelayanan secara berkala setiap Semester, setiap tahun, dan sewaktu-waktu apabila diperlukan

9. LAYANAN VERIFIKASI: Pendidikan dan Mahasiswa Aktif (Prakiraan Lulus)

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>a. Pemohon adalah mahasiswa ITS, Instansi Swasta atau Instansi Pemerintahan (Negeri)</p> <p>b. Melampirkan Dokumen terkait</p> <p>c. Dikirim melalui jasa pengiriman, email atau chat wa</p>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	 <p>Keterangan :</p> <p>a. Pemohon mengajukan permohonan melalui pos, email ke dirpendikcare@its.ac.id atau melalui chat wa kepada Wakil Rektor Bidang Akademik dan Kemahasiswaan atau Direktur Pendidikan</p> <p>b. Pemohon melampirkan data pendukung terkait</p> <p>c. Tidak diberlakukan tarif untuk layanan ini</p> <p>d. Verifikasi data alumni dilakukan oleh Subbag. Registrasi dan Data Bagian Layanan Pendidikan Direktorat Pendidikan</p> <p>e. Setelah dokumen ditandatangani pejabat yang berwenang, dilakukan pengiriman dokumen melalui pos, email atau chat wa oleh Direktorat Pendidikan</p> <p>f. Proses dokumen selesai dan pemohon menerima dokumen</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 – 2 hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak diberlakukan tarif
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Hasil Verifikasi Pendidikan atau Surat Keterangan Prakiraan Lulus
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>a. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan secara online melalui:</p> <p>Email: dirpendikcare@its.ac.id Telp.: 031 5994251, pabx: 1012 Whatsapp: 085233235718</p>

	<p>Servicedesk: https://servicedesk.its.ac.id/ (Ticket Subject: Direktorat Pendidikan))</p> <p>b. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan secara offline melalui:</p> <p>Datang langsung ke Gedung KPA dr. Angka Nitisastro Lt. 1 Direktorat Pendidikan ITS</p> <p>Pada hari kerja:</p> <p>Senin – Jum’at Pukul 08.00 – 16.00 WIB</p>
--	---

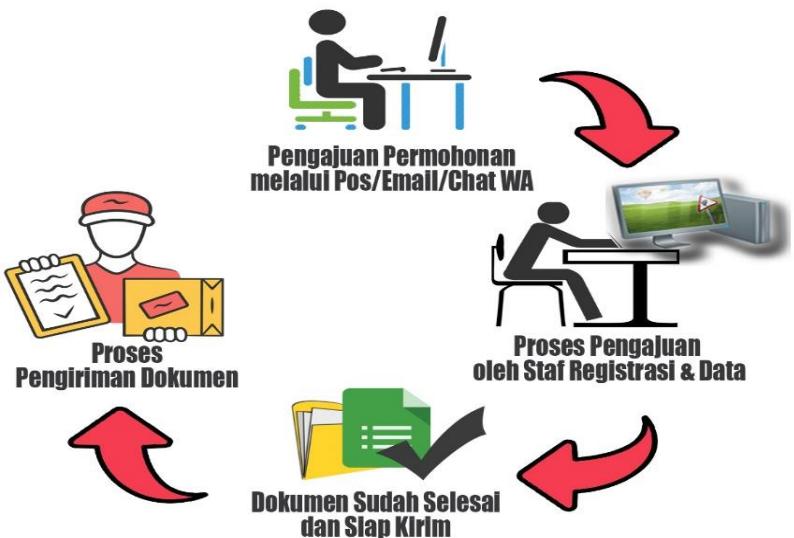
B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Peraturan Rektor ITS No. 24 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Teknologi Sepuluh Nopember b. 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 c. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik d. 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 e. Peraturan Menpan RB Nomor 11 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan yang nyaman b. Ruang konsultasi c. Ruang sesuai prokes covid 19 d. Nomor antrian pengunjung e. Jaringan internet dan wifi f. Komputer/Laptop g. Arsip Dokumen Mahasiswa/ Data Pendidikan h. SIM Akademik i. Printer j. Mesin fotocopy k. Scanner l. Telephone m. CCTV ruang pelayanan
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Kemampuan menguasai prosedur layanan dengan benar b. Kemampuan menjalankan aplikasi perkantoran dan sistem layanan c. Kemampuan berkomunikasi dengan baik d. Kemampuan berbahasa Inggris aktif dan pasif e. Kemampuan bersikap ramah, sopan dan rapi

4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Rapat pimpinan Bidang I oleh Wakil Rektor bidang Akademik dan Kemahasiswaan b. Rapat pimpinan oleh Direktur Pendidikan c. Kepala Sub Bagian Registrasi dan Data Bag. Layanan Pendidikan Direktorat Pendidikan ITS dilakukan monitoring seminggu sekali
5.	Jumlah Pelaksana	<p>Manajemen 3 orang Petugas layanan informasi 2 orang Pengelola data sistem informasi 1 orang Petugas Layanan Administrasi 2 orang Staf THL 1 orang</p>
6.	Jaminan Pelayanan	Layanan dilakukan secara transparan, terbuka, dan tepat waktu
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Jaminan keakuratan data b. Jaminan kerahasiaan bagi pemohon pengaduan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada penanggung jawab pelayanan secara berkala setiap Semester, setiap tahun, dan sewaktu-waktu apabila diperlukan

10. LAYANAN VERIFIKASI: Keabsahan Ijazah

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemohon adalah alumni ITS, Instansi Swasta atau Instansi Pemerintahan (Negeri) b. Melampirkan Dokumen terkait c. Dikirim melalui jasa pengiriman, email atau chat wa
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	 <p>Keterangan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pemohon mengajukan permohonan melalui pos, email ke dirpendikcare@its.ac.id atau melalui chat wa kepada Wakil Rektor Bidang Akademik dan Kemahasiswaan atau Direktur Pendidikan b. Pemohon melampirkan data pendukung terkait c. Tidak diberlakukan tarif untuk layanan ini d. Verifikasi data alumni dilakukan oleh Subbag. Registrasi dan Data Bagian Layanan Pendidikan Direktorat Pendidikan e. Setelah dokumen ditandatangani pejabat yang berwenang, dilakukan pengiriman dokumen melalui pos, email atau chat wa oleh Direktorat Pendidikan f. Proses dokumen selesai dan pemohon menerima dokumen
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 – 2 hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak diberlakukan tarif
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Hasil Verifikasi Keabsahan Ijazah (Sesuai/Tidak)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> a. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan secara online melalui: Email: dirpendikcare@its.ac.id Telp.: 031 5994251, pabx : 1012 Whatsapp: 085233235718 Servicedesk: https://servicedesk.its.ac.id/ (Ticket Subject: Direktorat Pendidikan))

		<p>b. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan secara offline melalui:</p> <p>Datang langsung ke Gedung KPA dr. Angka Nitisastro Lt. 1 Direktorat Pendidikan ITS</p> <p>Pada hari kerja:</p> <p>Senin – Jum’at Pukul 08.00 – 16.00 WIB</p>
--	--	--

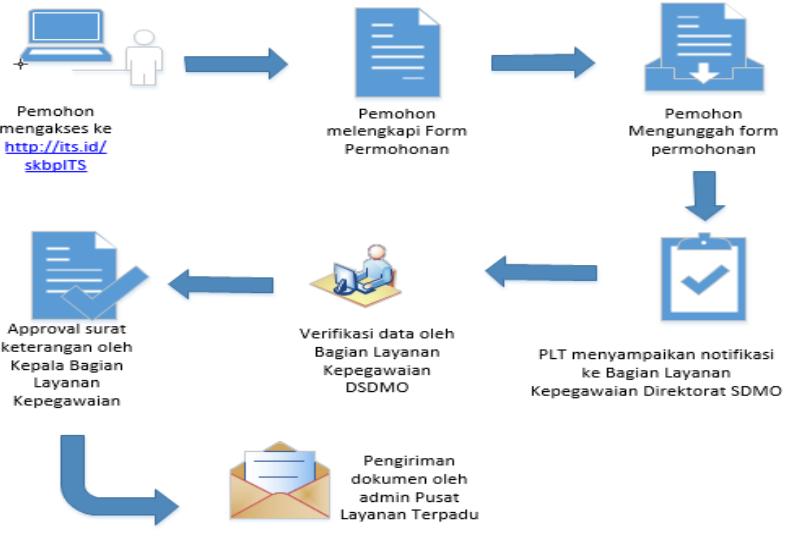
B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Peraturan Rektor ITS No. 24 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Teknologi Sepuluh Nopember b. 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 c. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik d. 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 e. Peraturan Menpan RB Nomor 11 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan yang nyaman b. Ruang konsultasi c. Ruang sesuai prokes covid 19 d. Momor antrian pengunjung e. Jaringan internet dan wifi f. Komputer/Laptop g. Arsip Dokumen Kelulusan / Data Lulusan h. SIM Akademik i. Printer j. Mesin fotocopy k. Scanner l. Telephone m. CCTV ruang pelayanan
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Kemampuan menguasai prosedur layanan dengan benar b. Kemampuan menjalankan aplikasi perkantoran dan sistem layanan c. Kemampuan berkomunikasi dengan baik d. Kemampuan berbahasa Inggris aktif dan pasif e. Kemampuan bersikap ramah, sopan dan rapi

4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Rapat pimpinan Bidang I oleh Wakil Rektor bidang Akademik dan Kemahasiswaan b. Rapat pimpinan oleh Direktur Pendidikan c. Kepala Sub Bagian Registrasi dan Data Bag. Layanan Pendidikan Direktorat Pendidikan ITS dilakukan monitoring seminggu sekali
5.	Jumlah Pelaksana	<p>Manajemen 4 orang Petugas layanan informasi 2 orang Petugas Layanan Administrasi 2 orang Pengelola data sistem informasi 1 orang Staf THL 1 orang</p>
6.	Jaminan Pelayanan	Layanan dilakukan secara transparan, terbuka, dan tepat waktu
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Jaminan keakuratan data b. Jaminan kerahasiaan bagi pemohon pengaduan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada penanggung jawab pelayanan secara berkala setiap Semester, setiap tahun, dan sewaktu-waktu apabila diperlukan

11. LAYANAN SURAT KETERANGAN BEKERJA

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemohon adalah Pegawai Tetap ITS b. Upload Form Permohonan c. Upload scan form permohonan yang telah di tandatangani mengetahui pimpinan unit kerja dan dicap dinas
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD A["Pemohon mengakses ke http://its.id/skbpITS"] --> B["Pemohon melengkapi Form Permohonan"] B --> C["Pemohon Mengunggah form permohonan"] C --> D["Approval surat keterangan oleh Kepala Bagian Layanan Kepegawaian"] D --> E["Verifikasi data oleh Bagian Layanan Kepegawaian DSDMO"] E --> F["PLT menyampaikan notifikasi ke Bagian Layanan Kepegawaian Direktorat SDMO"] F --> G["Pengiriman dokumen oleh admin Pusat Layanan Terpadu"] </pre> <p>Keterangan :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pemohon mengakses ke http://its.id/skbpITS dan melakukan permohonan surat keterangan bekerja b. Pemohon input data dan melengkapi isian form yang akan diunggah ke sistem yaitu upload form permohonan yang telah di tandatangani mengetahui pimpinan unit kerja dan dicap dinas c. Pemohon menyetujui pernyataan bahwa data yang diupload pada sistem adalah benar dan melakukan submit d. Pusat Layanan Terpadu menyampaikan notifikasi kepada Bagian Layanan Kepegawaian Direktorat SDMO e. Verifikasi data oleh Bagian Layanan Kepegawaian DSDMO f. Approval surat keterangan oleh Kepala Bagian Layanan Kepegawaian, Direktorat Sumber Daya Manusia dan Organisasi g. Pengiriman dokumen oleh admin Pusat Layanan Terpadu
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1-3 hari kerja sampai proses pengiriman dokumen
4.	Biaya/Tarif	Bebas Biaya
5.	Produk Pelayanan	Dokumen Keterangan Bekerja
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> a. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan secara online melalui: <p>Email: plt@its.ac.id Telp.: 031 5994251, pabx: 1308</p>

	<p>Whatsapp: 085706090069 Servicedesk: https://servicedesk.its.ac.id/ (Ticket Subject: Pusat Layanan Terpadu)</p> <p>b. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan secara offline melalui: Datang langsung ke Gedung KPA Pusat Layanan Terpadu Pada hari kerja: Senin – Jum’at Pukul 08.00 – 16.00 WIB</p>
--	---

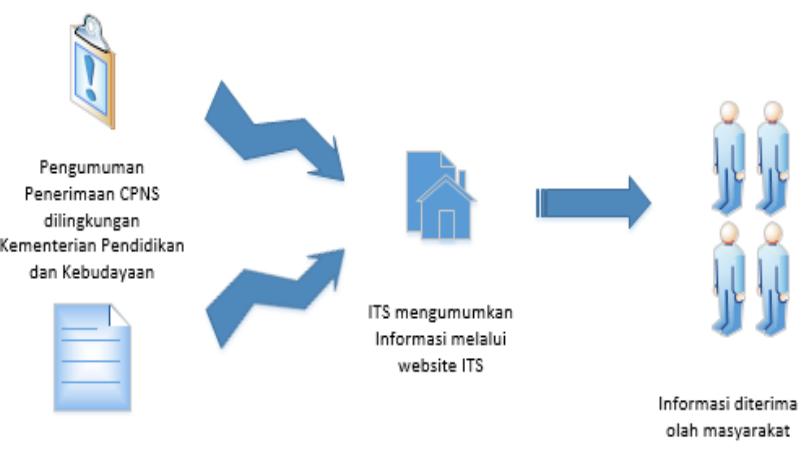
B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Peraturan Rektor No. 2 Tahun 2017 tentang Kepegawaian b. Peraturan Rektor ITS No. 25 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Fakultas di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember c. 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 d. Peraturan Rektor No. 7 tahun 2020 tentang Perubahan Peraturan Rektor No. 2 Tahun 2017 tentang Kepegawaian e. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik f. UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik g. Peraturan Menpan RB Nomor 11 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan yang nyaman b. Ruang konsultasi c. Ruang sesuai prokes covid 19 d. Mesin antrian pengunjung e. Jaringan internet dan wifi f. Komputer/Laptop g. Printer h. Mesin fotocopy i. Scanner j. Telephone k. CCTV ruang pelayanan
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> f. Kemampuan menguasai prosedur layanan dengan benar g. Kemampuan menjalankan aplikasi perkantoran dan sistem layanan h. Kemampuan berkomunikasi dengan baik i. Kemampuan berbahasa Inggris aktif dan pasif j. Kemampuan bersikap ramah, sopan dan rapi
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Rapat pimpinan ITS oleh Rektor, Wakil Rektor bidang Akademik dan Kemahasiswaan dan Wakil Rektor bidang SDMO dan TSI b. Rapat pimpinan Kepala Biro Umum dan Reformasi Birokrasi yang dilakukan monitoring 3 bulan sekali

		c. Dekan Fakultas yang dilakukan monitoring 3 bulan sekali
5.	Jumlah Pelaksana	Manajemen 3 orang Administrasi layanan informasi 2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Layanan dilakukan secara transparan, terbuka, dan tepat waktu
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Jaminan keakuratan data b. Jaminan kerahasiaan bagi pemohon pengaduan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada penanggung jawab pelayanan secara berkala setiap bulan , 3 bulan sekali dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu.

12. LAYANAN INFORMASI PENERIMAAN DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN ITS

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Materi	<p>a. Pengumuman Penerimaan CPNS di lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan b. Pengumuman Penerimaan Pegawai NonPNS di Lingkungan ITS</p>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	 <p>Pengumuman Penerimaan CPNS dilingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan</p> <p>ITS mengumumkan Informasi melalui website ITS</p> <p>Informasi diterima oleh masyarakat</p> <p>Pengumuman Penerimaan Pegawai NonPNS di Lingkungan ITS</p> <p>Keterangan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. ITS menerima Informasi penerimaan CPNS dilingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan b. ITS me-relay Informasi pengumuman tersebut pada website ITS c. ITS mengumumkan Informasi melalui website ITS
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 1 hari
4.	Biaya/Tarif	Bebas Biaya
5.	Produk Pelayanan	Informasi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>a. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan secara online melalui: Email: sdm@its.ac.id Telp.: 031 5994251, pabx: 1392</p> <p>b. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan secara offline melalui: Datang langsung ke SDMO, Gedung BAUK lantai 1 Kampus ITS Sukolilo</p> <p>Pada hari kerja: Senin – Jum’at Pukul 08.00 – 16.00 WIB</p>

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Peraturan Rektor No. 2 Tahun 2017 tentang Kepegawaian b. Peraturan Rektor ITS No. 25 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Fakultas di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember c. 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 d. Peraturan Rektor No. 7 tahun 2020 tentang Perubahan Peraturan Rektor No. 2 Tahun 2017 tentang Kepegawaian e. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik f. UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik g. Peraturan Menpan RB Nomor 11 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan yang nyaman b. Ruang konsultasi c. Ruang sesuai prokes covid 19 d. Mesin antrian pengunjung e. Jaringan internet dan wifi f. Komputer/Laptop g. Printer h. Mesin fotocopy i. Scanner j. Telephone k. CCTV ruang pelayanan
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Kemampuan menguasai prosedur layanan dengan benar b. Kemampuan menjalankan aplikasi perkantoran dan sistem layanan c. Kemampuan berkomunikasi dengan baik d. Kemampuan berbahasa Inggris aktif dan pasif e. Kemampuan bersikap ramah, sopan dan rapi
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Rapat pimpinan ITS oleh Rektor, Wakil Rektor bidang Akademik dan Kemahasiswaan dan Wakil Rektor bidang SDMO dan TSI b. Rapat pimpinan Kepala Biro Umum dan Reformasi Birokrasi yang dilakukan monitoring 3 bulan sekali c. Dekan Fakultas yang dilakukan monitoring 3 bulan sekali
5.	Jumlah Pelaksana	Manajemen 2 orang Administrasi layanan informasi 2 orang Staf UKP 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Layanan dilakukan secara transparan, terbuka, dan tepat waktu
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Jaminan keakuratan data b. Jaminan kerahasiaan bagi pemohon pengaduan

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada penanggung jawab pelayanan secara berkala setiap bulan, 3 bulan sekali dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu.
----	----------------------------	--

13. LAYANAN KUNJUNGAN PERPUSTAKAAN OFFLINE: Layanan Peminjaman, Perpanjangan dan Pengembalian Koleksi

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>a. Pemustaka layanan datang langsung ke Perpustakaan ITS pada layanan lantai 1, 3, 4, dan 5 di Gedung Perpustakaan.</p> <p>b. Pemustaka layanan terdaftar sebagai anggota perpustakaan dengan memiliki kartu identitas yang masih berlaku (KTM/KTP).</p> <p>c. Pemustaka layanan mengisi buku tamu pada personal komputer yang tersedia</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemustaka layanan datang langsung ke Perpustakaan 2. Pemustaka layanan mengisi buku tamu elektronik 3. Pemustaka layanan menyerahkan kartu identitas ke petugas untuk penggunaan loker 4. Pemustaka layanan meletakkan tas pada loker 5. Pemustaka layanan menemui pustakawan/petugas front office 6. Pemustaka layanan mengakses layanan perpustakaan berikut: Layanan Peminjaman <ul style="list-style-type: none"> 1. Pemustaka menelusuri informasi koleksi melalui katalog komputer (OPAC) 2. Pemustaka mencatat nomer klasifikasi koleksi yang diinginkan 3. Pemustaka mencari koleksi di rak buku 4. Pemustaka menyerahkan koleksi ke Pustakawan 5. Pustakawan memproses peminjaman dalam SPITS 6. Pustakawan menyerahkan buku ke pemustaka 7. Pemustaka layanan meminjam/membaca pustaka hardcopy

		<p>pada ruang layanan prpustakaan tercetak</p> <p>8. Pemustaka layanan bisa memperoleh pustaka salinan menggunakan sarana fotokopi pustaka</p> <p>Layanan Perpanjangan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemustaka menyerahkan buku ke Pustakawan 2. Pustakawan Memproses Perpanjangan ke dalam SPITS 3. Petugas menyerahkan kembali buku ke Pemustaka <p>Layanan Pengembalian</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemustaka menyerahkan buku ke pustakawan 2. Pustakawan memproses pengembalian ke dalam SITS 3. Pustakawan mengembalikan buku ke rak buku cetak <p>7. Pemustaka layanan mengambil tas pada loker dan kartu identitas di resepsionis, kemudian pulang.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 5 menit
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Layanan koleksi perpustakaan dalam media hardcopy dan softcopy format PDF.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pengaduan Langsung: Kotak saran & pengaduan di</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Gedung Perpustakaan ITS lantai 1 /Front Office b. Website: https://its.ac.id/perpustakaan c. E-mail: libits@its.ac.id; refdesk.libits@gmail.com <p>Penyampaian pengaduan, saran dan masukan secara offline melalui:</p> <p>Datang langsung pada hari kerja: Senin – Jum'at Pukul 08.00 – 16.00 WIB</p>

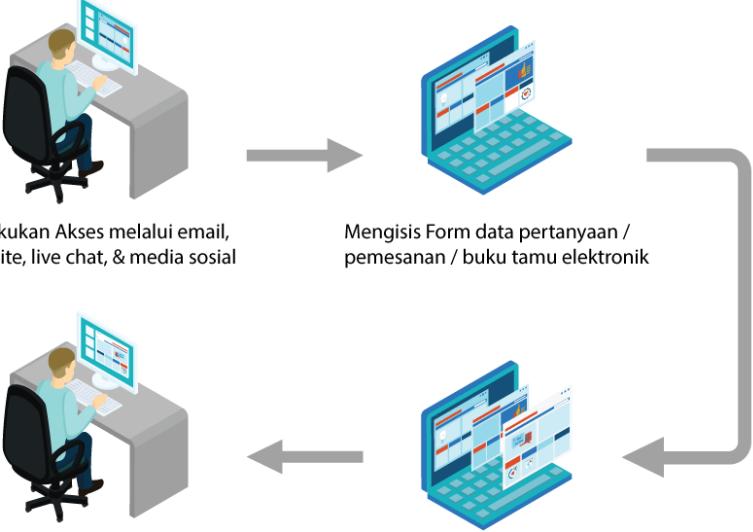
B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<p>h. Peraturan Rektor ITS No. 24 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Teknologi Sepuluh Nopember</p> <p>i. 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</p> <p>j. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</p> <p>k. UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</p> <p>l. Peraturan Menpan RB Nomor 11 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019</p> <p>m. SK Mendiknas tahun 2002 tentang Perpustakaan</p> <p>n. Undang-undang No.43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan</p>

		<ul style="list-style-type: none"> o. Peraturan Pemerintah no. 24 tahun 2014 tentang pelaksanaan Undang-undang No. 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan p. Rencana Strategis ITSTahun 2020-2024
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> l. Ruang pelayanan yang nyaman m. Perangkat Kerja (Meja, Kursi, dll.) n. Ruang sesuai prokes covid 19 o. Jaringan Intranet/internet dan wifi p. Komputer/Laptop q. Printer r. Mesin fotocopy s. Scanner t. Telephone u. CCTV ruang pelayanan
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> f. Memahami peraturan perundang-undangan g. Mampu berkomunikasi secara lisan dengan baik h. Menguasai prosedur pelayanan i. Memiliki pengetahuan dan kompetensi bidang perpustakaan yang memadai j. Memiliki keterampilan pemanfaatan teknologi informasi k. Mampu mengoperasikan sistem pelayanan l. Memiliki ketrampilan bahasa dengan terstruktur dan sistematis; dan m. Bersikap ramah dan sopan
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan akan dilaksanakan oleh penanggung jawab pelayanan publik beserta pihak terkait yang dilakukan secara berjenjang
5.	Jumlah Pelaksana	Manajemen 1 orang Jumlah pelaksana maksimal 7 (tujuh) orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan oleh pustakawan dan pengadministrasi perpustakaan yang profesional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan secara sistimatis, tepat waktu dan transparan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada penanggung jawab pelayanan secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu

14. LAYANAN KUNJUNGAN PERPUSTAKAAN ONLINE: Layanan Ask A Librarian

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemustaka layanan memiliki alamat email yang masih aktif / No.WhatsApp b. Pemustaka layanan terdaftar sebagai anggota perpustakaan dengan memiliki kartu identitas yang masih berlaku (KTM/KTP). c. Pemustaka layanan mengisi buku tamu/data identitas pada aplikasi yang tersedia
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>1) Layanan Ask A Librarian</p>  <p>Melakukan Akses melalui email, website, live chat, & media sosial</p> <p>Mengisis Form data pertanyaan / pemesanan / buku tamu elektronik</p> <p>Pemustaka mencari koleksi secara mandiri melalui aplikasi perpustakaan online</p> <p>Sistem otomatis menjawab setelah pemustaka mengisi data</p> <p>Keterangan : Demi menjawab kebutuhan pemustaka akan informasi yang cepat dan akurat, Perpustakaan ITS menyediakan layanan Ask A Librarian. Ask A Librarian merupakan layanan dimana pemustaka bisa mendapatkan seluruh kebutuhan informasi yang diinginkan melalui gadget yang mereka miliki. Adapun jasa layanan Ask A Librarian ini diantaranya meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pertanyaan dan bimbingan mengenai fasilitas dan koleksi yang dimiliki perpustakaan ITS 2. Pertanyaan dan bimbingan mengenai cara penelusuran layanan sumber koleksi elektronik 3. Pertanyaan mengenai program kegiatan dan agenda yang diadakan perpustakaan ITS 4. Pencarian literatur yang berhubungan dengan tugas dan penelitian pemustaka 5. Pertanyaan lainnya yang berhubungan dengan kebutuhan informasi yang diinginkan oleh pemustaka

		<p>Pemustaka layanan mengakses layanan online perpustakaan berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemustaka layanan melakukan akses pada website perpustakaan 2. Pemustaka layanan pesan melalui email: refdesk.libits@gmail.com (silahkan mengisi form untuk mengirim email) 3. Pemustaka layanan pesan melalui live chat Whatsapp: +6285937062001 (silahkan klik di sini untuk bertanya langsung) 4. Pemustaka layanan pesan melalui Media Sosial: Line: vcn1984y; Instagram: its.libry; Facebook FP: perpustakaan ITS 5. Pemustaka layanan mengisi form data pertanyaan/permintaan/pemesanan/buku tamu elektronik <p>Note: Pesan email dapat dikirimkan kapan saja dan pustakawan referensi Perpustakaan ITS akan membuka email untuk menanggapi pada jam kerja (Senin s/d Jum'at: 07.30-16.00 WIB). Pesan e-mail akan dibalas dalam waktu 1×24 jam.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 15 menit
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Layanan koleksi perpustakaan dalam media hardcopy dan softcopy format PDF.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan Langsung melalui: <ol style="list-style-type: none"> a. Live chat Whatsapp: +6285937062001 b. Website: https://its.ac.id/perpustakaan c. E-mail: libits@its.ac.id; refdesk.libits@gmail.com

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Peraturan Rektor ITS No. 24 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Teknologi Sepuluh Nopember b. 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 c. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik d. UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik e. Peraturan Menpan RB Nomor 11 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019 f. SK Mendiknas tahun 2002 tentang Perpustakaan g. Undang-undang No.43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan h. Peraturan Pemerintah no. 24 tahun 2014 tentang pelaksanaan Undang-undang No. 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan

		i. Rencana Strategis ITSTahun 2020-2024
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan yang nyaman b. Perangkat Kerja (Meja, Kursi, dll.) c. Ruang sesuai prokes covid 19 d. Jaringan Intranet/internet dan wifi e. Katalog Online Perpustakaan ITS f. Komputer/Laptop g. Website Perpustakaan ITS
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Memahami peraturan perundang-undangan 2. Mampu berkomunikasi secara lisan dengan baik 3. Menguasai prosedur pelayanan 4. Memiliki pengetahuan dan kompetensi bidang perpustakaan yang memadai 5. Memiliki keterampilan pemanfaatan teknologi informasi 6. Mampu mengoperasikan sistem pelayanan 7. Memiliki ketrampilan bahasa dengan terstruktur dan sistematis; dan 8. Bersikap ramah dan sopan
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan akan dilaksanakan oleh penanggung jawab pelayanan publik beserta pihak terkait yang dilakukan secara berjenjang
5.	Jumlah Pelaksana	<p>Manajemen 1 orang Jumlah pelaksana maksimal 7 (tujuh) orang</p>
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan oleh pustakawan dan pengadministrasi perpustakaan yang profesional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan secara sistimatis, tepat waktu dan transparan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada penanggung jawab pelayanan secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu

15. LAYANAN KUNJUNGAN PERPUSTAKAAN ONLINE: Layanan Online Book Order, Renewals (Peminjaman, Pengembalian dan Perpanjangan Online)

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian																					
1	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemustaka layanan memiliki alamat email yang masih aktif / No.WhatsApp b. Pemustaka layanan terdaftar sebagai anggota perpustakaan dengan memiliki kartu identitas yang masih berlaku (KTM/KTP). c. Pemustaka layanan mengisi buku tamu/data identitas pada aplikasi yang tersedia 																					
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>2) Layanan Online Book Order, Renewals (Peminjaman, Pengembalian dan Perpanjangan Online)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">LAYANAN PEMINJAMAN</th> <th style="text-align: center;">LAYANAN PERPANJANGAN</th> <th style="text-align: center;">LAYANAN PENGEMBALIAN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">  Pemustaka melakukan pencarian di katalog online (OPAC) </td> <td style="text-align: center;">  Pemustaka datang ke Perpustakaan </td> <td style="text-align: center;">  Pemustaka mengirimkan koleksi melalui kurir </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">  Mencatat judul, nomor, klasifikasi, pengarang, dan tahun koleksi yang ditinginkan </td> <td style="text-align: center;">  Pemustaka menyerahkan koleksi yang akan diperpanjang </td> <td style="text-align: center;">  Pemustaka mengkonfirmasi melalui whatsapp ke pemustaka </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">  Pemustaka mengisi form pemesanan secara online </td> <td style="text-align: center;">  Pustakawan mengirimkan bukti perpanjangan koleksi melalui e-mail </td> <td style="text-align: center;">  Pustakawan mengkonfirmasi dan mengirimkan bukti pengembalian ke pemustaka </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">  Staff Layanan mencari koleksi yang dipesan </td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">  Menghubungi pemustaka melalui nomor whatsapp </td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">  Pemustaka mengambil koleksi sesuai pesanan </td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Keterangan : Layanan Online Book Order (Peminjaman, Pengembalian Online) Perpustakaan ITS Surabaya selama pandemi dan New Normal menyediakan layanan pemesanan peminjaman buku secara online</p> <p>Persyaratan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sivitas akademika ITS dan terdaftar menjadi anggota perpustakaan ITS 2. Jumlah peminjaman buku maksimal 3 judul buku koleksi umum dan 3 judul buku tandon. Lama peminjaman buku adalah 2 minggu sejak buku dipinjam 3. Pengambilan buku hanya bisa dilakukan selama 2x24 jam setelah memperoleh informasi dari staf bidang layanan pemustaka dan jika melebihi maka dianggap batal 	LAYANAN PEMINJAMAN	LAYANAN PERPANJANGAN	LAYANAN PENGEMBALIAN	 Pemustaka melakukan pencarian di katalog online (OPAC)	 Pemustaka datang ke Perpustakaan	 Pemustaka mengirimkan koleksi melalui kurir	 Mencatat judul, nomor, klasifikasi, pengarang, dan tahun koleksi yang ditinginkan	 Pemustaka menyerahkan koleksi yang akan diperpanjang	 Pemustaka mengkonfirmasi melalui whatsapp ke pemustaka	 Pemustaka mengisi form pemesanan secara online	 Pustakawan mengirimkan bukti perpanjangan koleksi melalui e-mail	 Pustakawan mengkonfirmasi dan mengirimkan bukti pengembalian ke pemustaka	 Staff Layanan mencari koleksi yang dipesan			 Menghubungi pemustaka melalui nomor whatsapp			 Pemustaka mengambil koleksi sesuai pesanan		
LAYANAN PEMINJAMAN	LAYANAN PERPANJANGAN	LAYANAN PENGEMBALIAN																					
 Pemustaka melakukan pencarian di katalog online (OPAC)	 Pemustaka datang ke Perpustakaan	 Pemustaka mengirimkan koleksi melalui kurir																					
 Mencatat judul, nomor, klasifikasi, pengarang, dan tahun koleksi yang ditinginkan	 Pemustaka menyerahkan koleksi yang akan diperpanjang	 Pemustaka mengkonfirmasi melalui whatsapp ke pemustaka																					
 Pemustaka mengisi form pemesanan secara online	 Pustakawan mengirimkan bukti perpanjangan koleksi melalui e-mail	 Pustakawan mengkonfirmasi dan mengirimkan bukti pengembalian ke pemustaka																					
 Staff Layanan mencari koleksi yang dipesan																							
 Menghubungi pemustaka melalui nomor whatsapp																							
 Pemustaka mengambil koleksi sesuai pesanan																							

PROSEDUR PEMESANAN BUKU ONLINE (BOOK ORDER)

1. Pemustaka melakukan penelusuran ketersediaan buku melalui katalog online perpustakaan di library.its.ac.id/opac lalu pilih menu buku. Silahkan mencatat judul, nomor klas, pengarang dan tahun koleksi buku yang ingin dipesan untuk dipinjam
2. Pemustaka mengisi formulir online yang telah tersedia pada aplikasi
3. Batasan jumlah peminjaman buku adalah 3 judul buku koleksi umum dan 3 judul buku tandon. Lama peminjaman adalah 2 minggu
4. Pustakawan tim penelusuran mencari buku yang diperlukan, menginformasikan ketersediaan buku dan waktu pengambilan buku melalui WA atau email pemustaka
5. Koleksi yang SUDAH dipesan HANYA dapat diambil sendiri oleh PEMINJAM (menunjukkan KTM) dengan datang langsung ke Lantai 1 Information Desk Perpustakaan ITS menghubungi pustakawan/staf layanan pemustaka pada hari Senin-Kamis jam 08.30-15.00 WIB dengan mematuhi protocol Kesehatan
6. Pemesanan koleksi yang tidak diambil oleh pemustaka selama 2 x 24 jam maka secara otomatis dilakukan pembatalan pemesanan

PROSEDUR PENGEMBALIAN BUKU CETAK

1. Pemustaka dapat mengembalikan buku ke perpustakaan di Lantai Information Desk Perpustakaan ITS menghubungi pustakawan/staf bidang layanan pemustaka dengan mematuhi protokol kesehatan.
2. Perpustakaan ITS Surabaya juga menerima pengembalian buku melalui jasa pengiriman
3. Konfirmasi ke staf melalui nomor WhatsApp (Pak Marsudiyana wa.me/6281242625292) jika pemustaka menggunakan jasa pengiriman, Alamat pengiriman:
PERPUSTAKAAN ITS, Kampus ITS, Kecamatan Sukolilo, Kota Surabaya, Jawa Timur 60111

Layanan Renewals (Perpanjangan Online)

1. Perpanjangan hanya untuk Koleksi Buku Ruang Sirkulasi (lt. 5), Samcor dan IDIS (lt.3)
2. Berlaku untuk sekali perpanjangan buku dan selanjutnya transaksi dengan buku yang sama dilakukan secara langsung di Perpustakaan ITS
3. Cantumkan email aktif anda, konfirmasi perpanjangan akan kami kirim melalui email (pada hari dan jam kerja)
Info lebih lanjut Whatsapp 085937062001; email:
refdesk.libits@gmail.com
Nama dan foto yang terkait dengan Akun Google Anda akan direkam saat Anda mengupload file dan mengirim formulir tsb.

3	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 1 - 3 hari
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Layanan koleksi perpustakaan dalam media hardcopy dan softcopy format PDF.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan Langsung melalui: a. Live chat Whatsapp: +6285937062001 b. Website: https://its.ac.id/perpustakaan c. E-mail: libits@its.ac.id; refdesk.libits@gmail.com

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Peraturan Rektor ITS No. 24 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Teknologi Sepuluh Nopember b. 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 c. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik d. UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik e. Peraturan Menpan RB Nomor 11 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019 f. SK Mendiknas tahun 2002 tentang Perpustakaan g. Undang-undang No.43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan h. Peraturan Pemerintah no. 24 tahun 2014 tentang pelaksanaan Undang-undang No. 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan i. Rencana Strategis ITSTahun 2020-2024
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan yang nyaman b. Perangkat Kerja (Meja, Kursi, dll.) c. Ruang sesuai prokes covid 19 d. Jaringan Intranet/internet dan wifi e. Katalog Online Perpustakaan ITS f. Komputer/Laptop g. Website Perpustakaan ITS
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Memahami peraturan perundang-undangan 2. Mampu berkomunikasi secara lisan dengan baik 3. Menguasai prosedur pelayanan 4. Memiliki pengetahuan dan kompetensi bidang perpustakaan yang memadai 5. Memiliki keterampilan pemanfaatan teknologi informasi 6. Mampu mengoperasikan sistem pelayanan 7. Memiliki ketrampilan bahasa dengan terstruktur dan sistematis; dan 8. Bersikap ramah dan sopan

4.	Pengawasan Internal	Pengawasan akan dilaksanakan oleh penanggung jawab pelayanan publik beserta pihak terkait yang dilakukan secara berjenjang
5.	Jumlah Pelaksana	Manajemen 1 orang Jumlah pelaksana maksimal 7 (tujuh) orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan oleh pustakawan dan pengadministrasi perpustakaan yang profesional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan secara sistimatis, tepat waktu dan transparan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada penanggung jawab pelayanan secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu

16. LAYANAN KUNJUNGAN PERPUSTAKAAN ONLINE: Layanan Off Campus Access, E-Thesis Delivery, E-Resources Delivery

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemustaka layanan memiliki alamat email yang masih aktif / No.WhatsApp b. Pemustaka layanan terdaftar sebagai anggota perpustakaan dengan memiliki kartu identitas yang masih berlaku (KTM/KTP). c. Pemustaka layanan mengisi buku tamu/data identitas pada aplikasi yang tersedia
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>3) Layanan Off Campus Access, E-Thesis Delivery, E-Resources Delivery</p> <pre> graph TD Start([MULAI]) --> A[Layanan off Campus Access] Start --> B[Layanan E-Thesis Delivery] Start --> C[Layanan E-Resources Delivery] A --> A1[Pemustaka layanan melakukan akses pada website perpustakaan] A1 --> A2[Pemustaka layanan melakukan setting / instal VPN dengan mengacu pada VPN versi windows maupun versi android] A2 --> A3[Pemustaka layanan melakukan akses layanan online perpustakaan diluar kampus] B --> B1[Mengisi formulir permintaan online] B1 --> B2[Pustakawan memenuhi permintaan] B2 --> B3[Mengirimkan softfile sesuai permintaan melalui email] C --> C1[Pemustaka menelusura / mencari koleksi yang diutuhkan] C1 --> C2[Pemustaka mengirim data permintaan melalui email perpustakaan] C2 --> C3[Pemustaka mengirim koleksi yang diminta melalui email pemustaka] A3 --> End([SELESAI]) B3 --> End C3 --> End </pre> <p>Keterangan :</p> <p>Layanan Off Campus Access</p> <p>Untuk mengakses E-jurnal dan E-Book dari luar kampus ITS oleh Sivitas Akademika ITS, silahkan menggunakan VPN (Virtual Private Network) sesuai dengan sistem operasi yang digunakan. Melalui akun VPN, setiap pengguna layanan internet dapat masuk ke jaringan kampus meskipun tidak berada di lingkungan kampus ITS</p> <p>Pemustaka layanan mengakses layanan online perpustakaan berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemustaka layanan melakukan akses pada website perpustakaan 2. Pemustaka layanan melakukan setting/install VPN dengan mengacu pada panduan VPN versi Windows maupun versi Android

	<p>3. Pemustaka layanan melakukan akses layanan online perpustakaan diluar kampus</p> <p>Layanan E-Thesis Delivery Layanan ini adalah layanan pengiriman konten Lokal ITS Elektronik (khusus Skripsi, Tesis dan Disertasi Sarjana) yang dibutuhkan oleh pemustaka (Akademisi ITS termasuk Alumni) Layanan ini untuk membantu yang kesulitan mendapatkan akses penuh (full text) karya ilmiah ITS elektronik yang tersedia di Repository ITS (http://repository.its.ac.id/) dengan ketentuan yang berlaku yaitu hanya dapat diberikan halaman tertentu (Judul, Abstrak, Bab 1, Kesimpulan dan Daftar Pustaka)</p> <p>Untuk permintaan Muatan Lokal ITS elektronik (khusus Tugas akhir, Skripsi, dan Disertasi), Pemustaka layanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi formulir permintaan online ini dengan melampirkan foto KTM (Mahasiswa ITS) atau foto KTP (DosenITS, Staf ITS atau alumni ITS) dan surat pernyataan (s.id/SuratPernyataanE-Thesis). Selanjutnya, Kami akan mengirimkannya melalui email Anda 2. Pemustaka mengisi formulir online yang telah tersedia pada aplikasi 3. Pustakawan memenuhi permintaan ini hanya disampaikan melalui email ITS (domain ITS <code>.its.ac.id</code>) 4. Setiap permintaan karya ilmiah ITS elektronik dalam surat penyeataan maksimal 3 judul/hari <p>Layanan E-Resources Delivery Perpustakaan ITS menyediakan layanan permintaan artikel E-Journal atau E-Book. Layanan ini adalah layanan pengiriman sumber daya elektronik (terutama artikel E-Journal atau E-Book) yang dibutuhkan oleh pengguna. Layanan ini untuk membantu pemustaka yang kesulitan mendapatkan akses penuh (teks lengkap) dari artikel E-Jurnal atau E-Book yang dibutuhkan dengan memanfaatkan jejaring yang dimiliki</p> <p>Untuk meminta artikel E-Jurnal atau E-Book, Pemustaka layanan dengan mengisi formulir permintaan online dan permintaan akan dikirimkan melalui email pemustaka:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemustaka layanan menelusur (searching) artikel di E-Journal atau E-Book yang dibutuhkan. Jika artikel E-Journal atau E-Book tidak tersedia, maka dapat meminta melalui layanan ini 2. Pemustaka layanan mencantumkan email ITS untuk permintaan ini karena balasan hanya disampaikan melalui email ITS (domain ITS <code>.its.ac.id</code>) 3. Pemustaka layanan akan mendapatkan hasil permintaan sesuai kebutuhan informasi E-Jurnal atau E-book <p>Respon layanan ini maksimal 2X24 jam (Kecuali Sabtu dan Minggu)</p>
--	--

3	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 2 hari di hari kerja
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Layanan koleksi perpustakaan dalam media hardcopy dan softcopy format PDF.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan Langsung melalui: a. Live chat Whatsapp: +6285937062001 b. Website: https://its.ac.id/perpustakaan c. E-mail: libits@its.ac.id; refdesk.libits@gmail.com

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Peraturan Rektor ITS No. 24 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Teknologi Sepuluh Nopember b. 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 c. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik d. 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 e. Peraturan Menpan RB Nomor 11 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019 f. SK Mendiknas tahun 2002 tentang Perpustakaan g. Undang-undang No.43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan h. Peraturan Pemerintah no. 24 tahun 2014 tentang pelaksanaan Undang-undang No. 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan i. Rencana Strategis ITSTahun 2020-2024 j. Peraturan Bersama Kepala Perpustakaan Nasional dan Kepala Badan Kepegawaian Negara Republik Indonesia No. 8 Tahun 2014 dan No. 32 Tahun 2014 k. Rencana Strategis ITS Tahun 2020-2024
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan yang nyaman b. Perangkat Kerja (Meja, Kursi, dll.) c. Ruang sesuai prokes covid 19 d. Jaringan Intranet/internet dan wifi e. Katalog Online Perpustakaan ITS f. Komputer/Laptop g. Website Perpustakaan ITS
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Memahami peraturan perundang-undangan 2. Mampu berkomunikasi secara lisan dengan baik 3. Menguasai prosedur pelayanan 4. Memiliki pengetahuan dan kompetensi bidang perpustakaan yang memadai

		<p>5. Memiliki keterampilan pemanfaatan teknologi informasi</p> <p>6. Mampu mengoperasikan sistem pelayanan</p> <p>7. Memiliki ketrampilan bahasa dengan terstruktur dan sistematis; dan</p> <p>8. Bersikap ramah dan sopan</p>
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan akan dilaksanakan oleh penanggung jawab pelayanan publik beserta pihak terkait yang dilakukan secara berjenjang
5.	Jumlah Pelaksana	Manajemen 1 orang Jumlah pelaksana maksimal 7 (tujuh) orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan oleh pustakawan dan pengadministrasi perpustakaan yang profesional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan secara sistimatis, tepat waktu dan transparan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada penanggung jawab pelayanan secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu

17. LAYANAN KUNJUNGAN PERPUSTAKAAN ONLINE: Layanan Literasi Daring

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>a. Pemustaka layanan memiliki alamat email yang masih aktif / No.WhatsApp</p> <p>b. Pemustaka layanan terdaftar sebagai anggota perpustakaan dengan memiliki kartu identitas yang masih berlaku (KTM/KTP).</p> <p>c. Pemustaka layanan mengisi buku tamu/data identitas pada aplikasi yang tersedia</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>4) Layanan Literasi Daring</p> <p>Menerima permintaan literasi informasi</p> <p>Proses penerimaan surat permintaan melalui surat / Whatsapp / e-mail</p> <p>Koordinasi jadwal, materi, pemateri, dan pelaksana literasi informasi</p> <p>Identifikasi surat permintaan pemustaka / departemen</p> <p>Penetapan jadwal pelaksana literasi informasi</p> <p>Memberikan tanggapan dan menjawab permintaan literasi informasi melalui surat / whatsapp / e-mail</p> <p>Pelaksanaan kelas literasi</p> <p>Keterangan :</p> <p>Program literasi informasi di Perpustakaan ITS mendukung kelancaran dan keberhasilan sivitas akademika ITS dalam kegiatan belajar mengajar, penelitian dan pengabdian masyarakat; mendorong mahasiswa sarjana dan pascasarjana untuk berpikir lebih kritis tentang informasi; dan membantu sivitas akademika ITS (terutama mahasiswa) menemukan sumber informasi ilmiah yang berkualitas tinggi secara online dan tercetak; serta menggunakan informasi dengan benar.</p> <p>Deskripsi Sesi Kelas Program Literasi Informasi Daring Selama masa pandemi Covid-19, program literasi informasi</p>

	<p>dilakukan secara daring. Berikut adalah daftar sesi kelas literasi informasi daring yang disediakan di Perpustakaan ITS, menyesuaikan sebagian besar sesi kelas untuk fokus pada literasi informasi yang terkait dengan pembelajaran dan penelitian Harap diperhatikan bahwa daftar ini tidak lengkap — dengan Senang hati menyesuaikan sesi sesuai dengan kebutuhan kelas, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemustaka layanan melakukan akses pada website perpustakaan 2. E-Resources Class (ITS Online catalog, E-Journal databases, E-Book databases, ITS Repository, dan sebagainya) 3. Reference Manager (Mendeley, dll.) 4. Literature Searching (Tools dan strategi menelusur sumber-sumber informasi ilmiah seperti: Garuda, DOAJ, Google Scholar, ROAD, Scimago, CORE, Connected paper, dan sebagainya) <p>Jadwal Program Literasi Informasi Daring</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reguler Program literasi informasi daring dijadwalkan secara rutin setiap bulan sebanyak 2 kali. Minggu kedua untuk E-Resources Class dan Minggu keempat untuk Reference Manager. Di setiap program literasi informasi (E-Resources Class dan Reference Manager) tersebut diawali dengan Library Instruction (disesuaikan dengan kebutuhan dan status sivitas akademika ITS saat mengikuti kelas). Jadwal pemberian program literasi informasi rutin setiap hari Selasa jam 10.00-12.00 WIB. Bila ingin mengikuti program literasi informasi daring yang sudah terjadwal di Perpustakaan ITS, melakukan registrasi terlebih dulu pada form yang tersedia pada fitur tersebut. 2. Khusus Selain dijadwal secara rutin, program literasi informasi daring juga dilakukan berdasarkan permintaan (by request). Adapun permintaan kelas literasi informasi daring harus diterima setidaknya minimal 6 hari kerja sebelumnya untuk memastikan waktu persiapan yang sesuai dan ketersediaan kelas. Harap mengisi formulir selengkap mungkin di web form. Kelas literasi informasi bisa terlaksana bila jumlah peserta yang request minimal 5 (lima). Khusus untuk permintaan departemen atau mata kuliah tertentu bisa menghubungi WA Perpustakaan di bit.ly/WAlibits <p>Pemustaka layanan mengajukan diri dengan mendaftar melalui web form, dan pustakawan merespon, sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Menerima permintaan Literasi informasi b. Proses penerimaan surat permintaan melalui e-perkantoran /wa /e-mail, Identifikasi surat permintaan Pemustaka/Departemen c. Koordinasi jadwal, materi, pemateri dan pelaksanaan Literasi informasi d. Penetapan jadwal pelaksanaan Literasi informasi e. Memberikan tanggapan dan menjawab permintaan literasi
--	--

		informasi melalui surat/wa/e-mail f. Pelaksanaan kelas literasi informasi g. Penyusunan pelaporan kegiatan pelaksanaan literasi informasi untuk Statistik dan Simonev
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 5 menit
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Layanan literasi informasi perpustakaan dalam media kelas dan zoom meeting
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan Langsung melalui: a. Live chat Whatsapp: +6285937062001 b. Website: https://its.ac.id/perpustakaan c. E-mail: libits@its.ac.id; refdesk.libits@gmail.com

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 b. 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 c. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik d. UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik e. Peraturan Menpan RB Nomor 11 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019 f. SK Mendiknas tahun 2002 tentang Perpustakaan g. Undang-undang No.43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan h. Peraturan Pemerintah no. 24 tahun 2014 tentang pelaksanaan Undang-undang No. 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan i. Permenpan No. 9 Tahun 2014 tentang Jabatan Fungsional Pustakawan j. Peraturan Bersama Kepala Perpustakaan Nasional dan Kepala Badan Kepegawaian Negara Republik Indonesia No. 8 Tahun 2014 dan No. 32 Tahun 2014 k. Rencana Strategis ITS Tahun 2020-2024
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Ruang pelayanan yang nyaman b. Perangkat Kerja (Meja, Kursi, dll.) c. Ruang sesuai prokes covid 19 d. Penyusunan daftar nama pemateri dan tenaga teknis e. Penyusunan konsep dan materi literasi informasi dalam bentuk PPT f. Jaringan Intranet/internet dan wifi g. Katalog Online Perpustakaan ITS h. Komputer/Laptop i. Website Perpustakaan ITS dan website perguruan tinggi lainnya

		j. Website eJournal dan eBook yang dilanggan ITS k. Website sumber informasi ilmiah instansi lainnya
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami peraturan perundang-undangan 2. Mampu berkomunikasi secara lisan dengan baik 3. Menguasai prosedur pelayanan 4. Memiliki pengetahuan dan kompetensi bidang perpustakaan yang memadai 5. Memiliki keterampilan pemanfaatan teknologi informasi 6. Mampu mengoperasikan sistem pelayanan 7. Memiliki ketrampilan bahasa dengan terstruktur dan sistematis; dan 8. Bersikap ramah dan sopan
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan akan dilaksanakan oleh penanggung jawab pelayanan publik beserta pihak terkait yang dilakukan secara berjenjang
5.	Jumlah Pelaksana	Manajemen 1 orang Jumlah pelaksana maksimal 10 (sepuluh) orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan oleh pustakawan dan pengadministrasi perpustakaan yang profesional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan secara sistimatis, tepat waktu dan transparan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada penanggung jawab pelayanan secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu

18. LAYANAN KUNJUNGAN PERPUSTAKAAN ONLINE: Layanan E-Bebas Pustaka

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemustaka layanan memiliki alamat email yang masih aktif / No.WhatsApp b. Pemustaka layanan terdaftar sebagai anggota perpustakaan dengan memiliki kartu identitas yang masih berlaku (KTM/KTP). c. Pemustaka layanan mengisi buku tamu/data identitas pada aplikasi yang tersedia
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>5) Layanan E-Bebas Pustaka</p> <p>Keterangan : Bebas Pustaka merupakan surat yang menerangkan bahwa mahasiswa tidak memiliki tanggungan pinjaman koleksi atau denda di Perpustakaan ITS. Setiap mahasiswa ITS yang telah menyelesaikan studi diwajibkan mengurus Bebas Pustaka sebagai salah satu persyaratan kelulusan Berikut ketentuan panduan proses Bebas Pustaka online di Perpustakaan ITS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa yang mengajukan Bebas Pustaka wajib melakukan pendaftaran online di s.id/bebaspustaka untuk mendapatkan akun repository dan akan diaktivasi 20 menit (jam kerja) silahkan melakukan login tanpa harus menunggu notifikasi dari administrator 2. Mahasiswa melakukan upload mandiri file (Tugas Akhir, Tesis atau Disertasi) di repository.its.ac.id. Panduan upload mandiri tersedia di s.id/uploadmandiri 3. Apabila mahasiswa SUDAH menyerahkan hardcopy (Tugas Akhir, Tesis atau Disertasi) dan TIDAK mempunyai tanggungan berupa pinjaman koleksi atau denda, maka Bebas Pustaka akan dikirim langsung ke Email atau No. WA yang telah didaftarkan <p>Mekanisme proses penyerahan TA Cetak:</p>

	<p>1. Penyerahan hardcopy (Tugas Akhir, Tesis atau Disertasi): Senin – Kamis Jam 08.30-12.00 WIB di Perpustakaan ITS Lantai 1 di Information Desk</p> <p>2. Penyerahan hardcopy juga bisa melalui via pos atau jasa pengiriman lainnya dengan dialamatkan: PERPUSTAKAAN ITS, Kampus ITS, Kecamatan Sukolilo, Kota Surabaya, Jawa Timur 60111</p> <p>3. Melalui <i>MyITSprinting</i>, untuk panduan bisa <i>klik pada aplikasi</i></p> <p>4. Alur proses pengajuan E-Bebas Pustaka dan penyerahan buku cetak</p> <pre> graph TD MULAI[MULAI] --> REG[Register Repository account] REG --> UPLOAD[Upload file and fill metadata] UPLOAD --> HANDELAU[Hand over hard copy TA/ESIS/DISERTASI in the Procurement Room] HANDELAU --> VERIF[Verify file in the Processing Room] VERIF --> SESUAIKET[符合规定] SESUAIKET -- TIDAK --> REVISI[Revisi] REVISI --> HANDELAU SESUAIKET -- YA --> PINJAMAN[Cek Pinjaman dan Denda] PINJAMAN -- TIDAK --> CETAK[Cetak surat bebas pustaka] CETAK --> SELESAI[SELESAI] PINJAMAN -- YA --> SELESIAK[Selesaikan Tanggungan] </pre>	
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 30 menit
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Layanan surat keterangan Bebas Pustaka Perpustakaan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan Langsung melalui: a. Live chat Whatsapp: +6285937062001 b. Website: https://its.ac.id/perpustakaan c. E-mail: libits@its.ac.id; refdesk.libits@gmail.com

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Peraturan Rektor ITS No. 24 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Teknologi Sepuluh Nopember b. 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 c. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik d. UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik e. Peraturan Menpan RB Nomor 11 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019 f. SK Mendiknas tahun 2002 tentang Perpustakaan g. Undang-undang No.43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan h. Peraturan Pemerintah no. 24 tahun 2014 tentang pelaksanaan Undang-undang No. 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan i. Permenpan No. 9 Tahun 2014 tentang Jabatan Fungsional Pustakawan j. Peraturan Bersama Kepala Perpustakaan Nasional dan Kepala Badan Kepegawaian Negara Republik Indonesia No. 8 Tahun 2014 dan No. 32 Tahun 2014 k. Rencana Strategis ITSTahun 2020-2024
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan yang nyaman b. Perangkat Kerja (Meja, Kursi, dll.) c. Ruang sesuai prokes covid 19 d. Database pada google drive, google sheet, database repository eprints, software acrobat 10, sistem informasi SPITS e. Form penyerahan karya ilmiah, Form registrasi online akun repository, Form registrasi online anggota perpustakaan, Form TA/Tesis/Disertasi online, Form aktivasi tugas akhir online f. Jaringan Intranet/internet dan wifi g. Katalog Online Perpustakaan ITS h. Komputer/Laptop
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Memahami peraturan perundang-undangan 2. Mampu berkomunikasi secara lisan dengan baik 3. Menguasai prosedur pelayanan 4. Memiliki pengetahuan dan kompetensi bidang perpustakaan yang memadai 5. Memiliki keterampilan pemanfaatan teknologi informasi 6. Mampu mengoperasikan sistem pelayanan 7. Memiliki ketrampilan bahasa dengan terstruktur dan sistematis; dan 8. Bersikap ramah dan sopan
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan akan dilaksanakan oleh penanggung jawab pelayanan publik beserta pihak terkait yang dilakukan secara berjenjang

5.	Jumlah Pelaksana	Manajemen 1 orang Jumlah pelaksana maksimal 10 (sepuluh) orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan oleh pustakawan dan pengadministrasi perpustakaan yang profesional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan secara sistimatis, tepat waktu dan transparan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada penanggung jawab pelayanan secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu

19. LAYANAN SURAT DAN PAKET DINAS ITS

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>a. Asal surat dan paket dinas :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dari luar ITS (external in) :instansi, Swasta, Perorangan, Perguruan Tinggi, email, Sosial media dan sumber kredibel lainnya. - Dari dalam ITS (internal out) : unit ITS <p>b. Pengiriman : pengguna wajib mengajukan permohonan melalui sistem informasi : myITS courier</p> <p>c. User Pengguna External dan Internal telah terdaftar</p> <p>d. Bukti layanan tersedia didalam sistem (bisa ditracking dari pengguna external ITS)</p>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	 <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Pihak Jasa Ekpedisi (Kurir atau perorangan) : menyerahkan surat atau paket ke ITS melalui Subbagian Tata Usaha dan Kesekretariatan (TUK) – Biro Umum dan Reformasi Birokrasi pada jam kerja. Surat dan Paket dikelola oleh Petugas TUK (entry dan pilah) Petugas TUK dalam hal ini Caraka ITS akan mengirimkan surat dan paket dari luar ITS sesuai dengan tujuan surat dan paket di lingkungan ITS Operator Unit juga dapat mengirimkan paket antar unit dalam ITS atau keluar ITS dengan melakukan request melalui aplikasi myITS Courier www.courier.its.ac.id Caraka ITS akan menjemput dan mengantar paket baik antar unit dan keluar ITS Bukti pengiriman dapat ditracking melalui status oleh operator masing-masing unit. Pihak Pengirim surat dan paket dari luar ITS dapat melacak keberadaan surat dan paket melalui laman www.eperkantoran.its.ac.id (surat) dan www.courier.its.ac.id (paket) Layanan penerimaan dan pengiriman selesai

3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 – 2 hari kerja untuk pengiriman surat dan paket
4.	Biaya/Tarif	a. Pengiriman antar unit di ITS : gratis b. Pengiriman keluar ITS : <i>dana operasional biro</i> *)
5.	Produk Pelayanan	Tersampaikan surat dan paket ke tujuan melalui tracking status surat dan paket baik bagi pihak luar ITS dan operator unit didalam ITS.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>a. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan secara online melalui :</p> <p>Email : burb@its.ac.id Telp : 031 5994251, pabx : 1331 Servicedesk : https://servicedesk.its.ac.id/ (Ticket Subject : Biro Umum dan Reformasi, Sub Subject : myITS office)</p> <p>b. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan secara offline melalui :</p> <p>Datang langsung ke Gedung KPA Lantai 1, Subbagian Tata Usaha dan Kesekretariatan – Biro Umum dan Reformasi Pada hari kerja : Senin – Jum'at Pukul 08.00 – 16.00 WIB</p>

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<p>a. Peraturan Rektor ITS No. 24 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Teknologi Sepuluh Nopember</p> <p>b. 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</p> <p>c. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</p> <p>d. UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</p> <p>e. Peraturan Menpan RB Nomor 11 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019</p>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>a. Ruang Penerimaan surat dan paket sesuai protokol kesehatan</p> <p>b. Ruang isolasi surat dan paket (semprot dan Scan UV)</p> <p>c. Ruang pelayanan yang nyaman</p> <p>d. Ruang konsultasi</p> <p>e. Jaringan internet dan wifi</p> <p>f. Komputer/Laptop</p> <p>g. Printer</p> <p>h. Mesin fotocopy</p> <p>i. Scanner</p> <p>j. Telephone</p> <p>k. CCTV ruang pelayanan</p>

3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Kemampuan menguasai prosedur layanan dengan benar b. Kemampuan menjalankan aplikasi perkantoran dan aplikasi distribusi surat dan paket dinas c. Kemampuan berkomunikasi dengan baik d. Kemampuan berbahasa Inggris aktif dan pasif e. Kemampuan bersikap ramah, sopan dan rapi
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Rapat pimpinan ITS oleh Rektor, Wakil Rektor bidang Akademik dan Kemahasiswaan dan Wakil Rektor bidang SDMO dan TSI b. Rapat pimpinan Kepala Biro Umum dan Reformasi Birokrasi yang dilakukan monitoring 3 bulan sekali c. Rapat Koordinasi Subbagian dilakukan 1 Minggu sekali d. Monitoring harian oleh Penanggungjawab sistem informasi
5.	Jumlah Pelaksana	<p>Manajemen 2 orang Sekretaris Pimpinan 5 orang Administrasi persuratan 1 orang Pengelola Sistem Informasi 1 orang Caraka Terpadu 7 orang Didukung oleh staf masing2 unit</p>
6.	Jaminan Pelayanan	Layanan dilakukan secara transparan, terbuka, dan tepat waktu
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Jaminan kerahasiaan isi surat dan paket b. Jaminan pengiriman sampai pada tujuan c. Jaminan keselamatan penerimaan surat dan paket bebas virus
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada penanggung jawab pelayanan secara berkala setiap bulan , 3 bulan sekali dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu.

20. LAYANAN SEWA GEDUNG GRAHA SEPULUH NOPEMBER ITS

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>a. Penyewa Reguler :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Foto Copy KTP calon penyewa 2. Nomor HP <p>b. Penyewa Dosen, Karyawan, dan Pensiuhan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Foto Copy KTP calon penyewa 2. Foto Copy KK 3. Foto Copy SK Terbaru 4. Nomor HP <p>c. Penyewa Alumni ITS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Foto Copy calon penyewa 2. Foto Copy Ijazah 3. Nomor HP <p>d. Penyewa Fakultas / Jurusan / UPT di Lingkungan ITS / Mahasiswa</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Foto Copy KTP calon penyewa 2. Surat keterangan 3. Nomor HP <p>e. Penyewa organisasi pendidikan dan sosial/nirlaba</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Foto Copy KTP calon penyewa 2. Surat keterangan 3. Nomor HP
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	 <p>The diagram illustrates the service delivery process for renting building GSN through six sequential steps:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reservasi Gedung GSN secara online (Icon: Two people at a computer screen). 2. Calon penyewa Gedung GSN melengkapi data yang ada diweb (Icon: A document with a checklist). 3. Calon penyewa Gedung GSN menandatangi surat pernyataan dengan pihak Gedung GSN (Icon: A document with a signature). 4. Proses pemesanan Gedung GSN selesai dan penyewa dapat menggunakan Gedung GSN (Icon: Two hands shaking). 5. Admin melakukan verifikasi dan mengirimkan bukti kwitansi pembayaran (Icon: Two people with a checkmark). 6. Calon penyewa Gedung GSN melakukan pembayaran uang tanda jadi via online menggunakan VA (Icon: A hand holding a smartphone with a QR code).

		<p>Keterangan :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Reservasi Gedung GSN secara online melalui web graha.its.ac.id b. Calon penyewa Gedung GSN melengkapi data yang ada diweb c. Calon penyewa Gedung GSN menandatangani surat pernyataan dengan Admin Gedung GSN terkait protokol kesehatan pada saat acara berlangsung d. Calon penyewa Gedung GSN melakukan pembayaran uang tanda jadi, uang muka ke II dan pelunasan, sesuai dengan batas tanggal pembayaran, ke nomor Virtual Account yang tertera di web e. Verifikasi data oleh Admin Gedung GSN dan mengirimkan bukti kwitansi pembayaran yang sah f. Proses reservasi Gedung GSN selesai dan penyewa Gedung GSN dapat menggunakan <p>1. Sistem Layanan secara langsung dapat mengunjungi kantor Gedung Graha Sepuluh Nopember Pada hari kerja : Senin – Jum’at Pukul 08.00 – 16.00 WIB</p>																																																																																																																																																																																																																																
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 30 menit																																																																																																																																																																																																																																
4.	Biaya/Tarif	<p>Sesuai Surat Keputusan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor T/5084/IT.2/Hk.00.01/2020 Tentang Tarif Layanan Penunjang Akademik Institut Teknologi Sepuluh Nopember Tahun Anggaran 2021</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">A. TARIF SEWA GEDUNG GRAHA SEPULUH NOPEMBER</th> </tr> <tr> <th>Jenis Layanan/Fasilitas</th> <th>Keterangan</th> <th>Satuan</th> <th>Tarif (Rp)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Jenis Tarif : Sewa Gedung dan Ruang Pertemuan Unit : UPT Fasilitas Umum (Fasum) - Graha Sepuluh Nopember</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Paket Pernikahan (normal)</td> <td>weekend/hari libur</td> <td>per 5 jam</td> <td>26.100.000</td> </tr> <tr> <td></td> <td>weekday</td> <td>per 5 jam</td> <td>24.650.000</td> </tr> <tr> <td>Paket Pernikahan (new normal)</td> <td>weekend/hari libur</td> <td>per 4 jam</td> <td>30.000.000</td> </tr> <tr> <td></td> <td>weekday</td> <td>per 4 jam</td> <td>27.500.000</td> </tr> <tr> <td>Paket Pernikahan (drive-thru)</td> <td>weekend/hari libur</td> <td>per 4 jam</td> <td>14.000.000</td> </tr> <tr> <td></td> <td>weekday</td> <td>per 4 jam</td> <td>12.500.000</td> </tr> <tr> <td>Paket Seminar, Pentas Seni, Konser</td> <td>weekend/hari libur</td> <td>per 5 jam</td> <td>20.800.000</td> </tr> <tr> <td></td> <td>weekday</td> <td>per 5 jam</td> <td>19.600.000</td> </tr> <tr> <td>Paket Wisuda</td> <td>weekend/hari libur</td> <td>per 5 jam</td> <td>19.650.000</td> </tr> <tr> <td></td> <td>weekday</td> <td>per 5 jam</td> <td>15.750.000</td> </tr> <tr> <td>Paket Ruang Rapat</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>1. Ruang Argopuro</td> <td>weekend/hari libur</td> <td>per 5 jam</td> <td>1.600.000</td> </tr> <tr> <td>Sedang (98 m²)</td> <td>weekday</td> <td>per 5 jam</td> <td>1.350.000</td> </tr> <tr> <td>2. Ruang Semeru</td> <td>weekend/hari libur</td> <td>per 5 jam</td> <td>1.600.000</td> </tr> <tr> <td>Sedang (98 m²)</td> <td>weekday</td> <td>per 5 jam</td> <td>1.350.000</td> </tr> <tr> <td>3. Ruang Kawi</td> <td>weekend/hari libur</td> <td>per 5 jam</td> <td>1.100.000</td> </tr> <tr> <td>kecil (49 m²)</td> <td>weekday</td> <td>per 5 jam</td> <td>1.000.000</td> </tr> <tr> <td>4. Ruang Lawu</td> <td>weekend/hari libur</td> <td>per 5 jam</td> <td>1.100.000</td> </tr> <tr> <td>kecil (49 m²)</td> <td>weekday</td> <td>per 5 jam</td> <td>1.000.000</td> </tr> <tr> <td>5. Ruang Anjasmoro</td> <td>weekend/hari libur</td> <td>per 5 jam</td> <td>2.400.000</td> </tr> <tr> <td>Ruang sidang Besar (147 m²)</td> <td>weekday</td> <td>per 5 jam</td> <td>2.050.000</td> </tr> <tr> <td>6. Ruang Kelud</td> <td>weekend/hari libur</td> <td>per 5 jam</td> <td>750.000</td> </tr> <tr> <td></td> <td>weekday</td> <td>per 5 jam</td> <td>600.000</td> </tr> <tr> <td>Paket Lain</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>1. Tribun</td> <td>weekend/hari libur</td> <td>per 5 jam</td> <td>6.000.000</td> </tr> <tr> <td></td> <td>weekday</td> <td>per 5 jam</td> <td>4.800.000</td> </tr> <tr> <td>2. Selasar Lt.2</td> <td>weekend/hari libur</td> <td>per 5 jam</td> <td>6.000.000</td> </tr> <tr> <td></td> <td>weekday</td> <td>per 5 jam</td> <td>4.800.000</td> </tr> <tr> <td>3. Stand/kios pameran/dagang (uk. 2 x 2 m *)</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>- Selasar lt. 1</td> <td>weekend/hari libur</td> <td>per 6 jam</td> <td>150.000</td> </tr> <tr> <td></td> <td>weekday</td> <td>per 6 jam</td> <td>125.000</td> </tr> <tr> <td>- Area Parkir/luar gedung GSN</td> <td>weekend/hari libur</td> <td>per 6 jam</td> <td>100.000</td> </tr> <tr> <td></td> <td>weekday</td> <td>per 6 jam</td> <td>85.000</td> </tr> <tr> <td>Charge Gedung</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Gladi Bersih (max 3 jam)</td> <td>acara pernikahan</td> <td>per 3 jam</td> <td>450.000</td> </tr> <tr> <td>Fasilitas : Sound System dg 1 mic</td> <td>acara pentas musik, dll</td> <td>per 3 jam</td> <td>1.200.000</td> </tr> <tr> <td>Akad Nikah</td> <td>di luar jam sewa gedung</td> <td>per 4 jam</td> <td>500.000</td> </tr> <tr> <td>Listrik AC (per PK)</td> <td>listrik gedung</td> <td>per 5 jam</td> <td>60.000</td> </tr> <tr> <td>Listrik tambahan (sound/lighting)</td> <td>setiap penambahan 1.500 s.d 3.000 watt</td> <td>per 5 jam</td> <td>180.000</td> </tr> <tr> <td></td> <td>setiap penambahan 3.000 s.d 10.000 watt</td> <td>per 5 jam</td> <td>350.000</td> </tr> <tr> <td>Biaya Pelayanan Tambahan Peralatan dari Gedung GSN</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Panggung Hiburan</td> <td>ukuran 1,2 m x 1,2 m</td> <td></td> <td>45.000</td> </tr> <tr> <td>Panggung Band/Karawitan</td> <td>ukuran 4,8 m x 6 m</td> <td></td> <td>500.000</td> </tr> <tr> <td>Panggung Permanen diratakan</td> <td>ukuran 16 m x 3 m dan tinggi 45 cm</td> <td></td> <td>1.200.000</td> </tr> <tr> <td>Panggung Elektron</td> <td>ukuran 3,6 m x 3,6 m</td> <td></td> <td>150.000</td> </tr> <tr> <td>Meja besar tipe A</td> <td>ukuran 1,2 m x 2,4 m</td> <td>per buah</td> <td>25.000</td> </tr> <tr> <td>Meja besar tipe B</td> <td>ukuran 90 cm x 180 cm</td> <td>per buah</td> <td>18.000</td> </tr> <tr> <td>Meja bulat</td> <td>diameter 150 cm</td> <td>per buah</td> <td>18.000</td> </tr> <tr> <td>Kursi merah</td> <td></td> <td>per buah</td> <td>3.500</td> </tr> <tr> <td>Karpet merah</td> <td></td> <td>per roll</td> <td>280.000</td> </tr> <tr> <td>Microphone Kabel</td> <td></td> <td>per buah</td> <td>30.000</td> </tr> <tr> <td>Wireless</td> <td></td> <td>per buah</td> <td>150.000</td> </tr> <tr> <td>Sewa lahan untuk umbul-umbul</td> <td>setiap titik</td> <td>per hari</td> <td>25.000</td> </tr> </tbody> </table>	A. TARIF SEWA GEDUNG GRAHA SEPULUH NOPEMBER				Jenis Layanan/Fasilitas	Keterangan	Satuan	Tarif (Rp)	Jenis Tarif : Sewa Gedung dan Ruang Pertemuan Unit : UPT Fasilitas Umum (Fasum) - Graha Sepuluh Nopember				Paket Pernikahan (normal)	weekend/hari libur	per 5 jam	26.100.000		weekday	per 5 jam	24.650.000	Paket Pernikahan (new normal)	weekend/hari libur	per 4 jam	30.000.000		weekday	per 4 jam	27.500.000	Paket Pernikahan (drive-thru)	weekend/hari libur	per 4 jam	14.000.000		weekday	per 4 jam	12.500.000	Paket Seminar, Pentas Seni, Konser	weekend/hari libur	per 5 jam	20.800.000		weekday	per 5 jam	19.600.000	Paket Wisuda	weekend/hari libur	per 5 jam	19.650.000		weekday	per 5 jam	15.750.000	Paket Ruang Rapat				1. Ruang Argopuro	weekend/hari libur	per 5 jam	1.600.000	Sedang (98 m ²)	weekday	per 5 jam	1.350.000	2. Ruang Semeru	weekend/hari libur	per 5 jam	1.600.000	Sedang (98 m ²)	weekday	per 5 jam	1.350.000	3. Ruang Kawi	weekend/hari libur	per 5 jam	1.100.000	kecil (49 m ²)	weekday	per 5 jam	1.000.000	4. Ruang Lawu	weekend/hari libur	per 5 jam	1.100.000	kecil (49 m ²)	weekday	per 5 jam	1.000.000	5. Ruang Anjasmoro	weekend/hari libur	per 5 jam	2.400.000	Ruang sidang Besar (147 m ²)	weekday	per 5 jam	2.050.000	6. Ruang Kelud	weekend/hari libur	per 5 jam	750.000		weekday	per 5 jam	600.000	Paket Lain				1. Tribun	weekend/hari libur	per 5 jam	6.000.000		weekday	per 5 jam	4.800.000	2. Selasar Lt.2	weekend/hari libur	per 5 jam	6.000.000		weekday	per 5 jam	4.800.000	3. Stand/kios pameran/dagang (uk. 2 x 2 m *)				- Selasar lt. 1	weekend/hari libur	per 6 jam	150.000		weekday	per 6 jam	125.000	- Area Parkir/luar gedung GSN	weekend/hari libur	per 6 jam	100.000		weekday	per 6 jam	85.000	Charge Gedung				Gladi Bersih (max 3 jam)	acara pernikahan	per 3 jam	450.000	Fasilitas : Sound System dg 1 mic	acara pentas musik, dll	per 3 jam	1.200.000	Akad Nikah	di luar jam sewa gedung	per 4 jam	500.000	Listrik AC (per PK)	listrik gedung	per 5 jam	60.000	Listrik tambahan (sound/lighting)	setiap penambahan 1.500 s.d 3.000 watt	per 5 jam	180.000		setiap penambahan 3.000 s.d 10.000 watt	per 5 jam	350.000	Biaya Pelayanan Tambahan Peralatan dari Gedung GSN				Panggung Hiburan	ukuran 1,2 m x 1,2 m		45.000	Panggung Band/Karawitan	ukuran 4,8 m x 6 m		500.000	Panggung Permanen diratakan	ukuran 16 m x 3 m dan tinggi 45 cm		1.200.000	Panggung Elektron	ukuran 3,6 m x 3,6 m		150.000	Meja besar tipe A	ukuran 1,2 m x 2,4 m	per buah	25.000	Meja besar tipe B	ukuran 90 cm x 180 cm	per buah	18.000	Meja bulat	diameter 150 cm	per buah	18.000	Kursi merah		per buah	3.500	Karpet merah		per roll	280.000	Microphone Kabel		per buah	30.000	Wireless		per buah	150.000	Sewa lahan untuk umbul-umbul	setiap titik	per hari	25.000
A. TARIF SEWA GEDUNG GRAHA SEPULUH NOPEMBER																																																																																																																																																																																																																																		
Jenis Layanan/Fasilitas	Keterangan	Satuan	Tarif (Rp)																																																																																																																																																																																																																															
Jenis Tarif : Sewa Gedung dan Ruang Pertemuan Unit : UPT Fasilitas Umum (Fasum) - Graha Sepuluh Nopember																																																																																																																																																																																																																																		
Paket Pernikahan (normal)	weekend/hari libur	per 5 jam	26.100.000																																																																																																																																																																																																																															
	weekday	per 5 jam	24.650.000																																																																																																																																																																																																																															
Paket Pernikahan (new normal)	weekend/hari libur	per 4 jam	30.000.000																																																																																																																																																																																																																															
	weekday	per 4 jam	27.500.000																																																																																																																																																																																																																															
Paket Pernikahan (drive-thru)	weekend/hari libur	per 4 jam	14.000.000																																																																																																																																																																																																																															
	weekday	per 4 jam	12.500.000																																																																																																																																																																																																																															
Paket Seminar, Pentas Seni, Konser	weekend/hari libur	per 5 jam	20.800.000																																																																																																																																																																																																																															
	weekday	per 5 jam	19.600.000																																																																																																																																																																																																																															
Paket Wisuda	weekend/hari libur	per 5 jam	19.650.000																																																																																																																																																																																																																															
	weekday	per 5 jam	15.750.000																																																																																																																																																																																																																															
Paket Ruang Rapat																																																																																																																																																																																																																																		
1. Ruang Argopuro	weekend/hari libur	per 5 jam	1.600.000																																																																																																																																																																																																																															
Sedang (98 m ²)	weekday	per 5 jam	1.350.000																																																																																																																																																																																																																															
2. Ruang Semeru	weekend/hari libur	per 5 jam	1.600.000																																																																																																																																																																																																																															
Sedang (98 m ²)	weekday	per 5 jam	1.350.000																																																																																																																																																																																																																															
3. Ruang Kawi	weekend/hari libur	per 5 jam	1.100.000																																																																																																																																																																																																																															
kecil (49 m ²)	weekday	per 5 jam	1.000.000																																																																																																																																																																																																																															
4. Ruang Lawu	weekend/hari libur	per 5 jam	1.100.000																																																																																																																																																																																																																															
kecil (49 m ²)	weekday	per 5 jam	1.000.000																																																																																																																																																																																																																															
5. Ruang Anjasmoro	weekend/hari libur	per 5 jam	2.400.000																																																																																																																																																																																																																															
Ruang sidang Besar (147 m ²)	weekday	per 5 jam	2.050.000																																																																																																																																																																																																																															
6. Ruang Kelud	weekend/hari libur	per 5 jam	750.000																																																																																																																																																																																																																															
	weekday	per 5 jam	600.000																																																																																																																																																																																																																															
Paket Lain																																																																																																																																																																																																																																		
1. Tribun	weekend/hari libur	per 5 jam	6.000.000																																																																																																																																																																																																																															
	weekday	per 5 jam	4.800.000																																																																																																																																																																																																																															
2. Selasar Lt.2	weekend/hari libur	per 5 jam	6.000.000																																																																																																																																																																																																																															
	weekday	per 5 jam	4.800.000																																																																																																																																																																																																																															
3. Stand/kios pameran/dagang (uk. 2 x 2 m *)																																																																																																																																																																																																																																		
- Selasar lt. 1	weekend/hari libur	per 6 jam	150.000																																																																																																																																																																																																																															
	weekday	per 6 jam	125.000																																																																																																																																																																																																																															
- Area Parkir/luar gedung GSN	weekend/hari libur	per 6 jam	100.000																																																																																																																																																																																																																															
	weekday	per 6 jam	85.000																																																																																																																																																																																																																															
Charge Gedung																																																																																																																																																																																																																																		
Gladi Bersih (max 3 jam)	acara pernikahan	per 3 jam	450.000																																																																																																																																																																																																																															
Fasilitas : Sound System dg 1 mic	acara pentas musik, dll	per 3 jam	1.200.000																																																																																																																																																																																																																															
Akad Nikah	di luar jam sewa gedung	per 4 jam	500.000																																																																																																																																																																																																																															
Listrik AC (per PK)	listrik gedung	per 5 jam	60.000																																																																																																																																																																																																																															
Listrik tambahan (sound/lighting)	setiap penambahan 1.500 s.d 3.000 watt	per 5 jam	180.000																																																																																																																																																																																																																															
	setiap penambahan 3.000 s.d 10.000 watt	per 5 jam	350.000																																																																																																																																																																																																																															
Biaya Pelayanan Tambahan Peralatan dari Gedung GSN																																																																																																																																																																																																																																		
Panggung Hiburan	ukuran 1,2 m x 1,2 m		45.000																																																																																																																																																																																																																															
Panggung Band/Karawitan	ukuran 4,8 m x 6 m		500.000																																																																																																																																																																																																																															
Panggung Permanen diratakan	ukuran 16 m x 3 m dan tinggi 45 cm		1.200.000																																																																																																																																																																																																																															
Panggung Elektron	ukuran 3,6 m x 3,6 m		150.000																																																																																																																																																																																																																															
Meja besar tipe A	ukuran 1,2 m x 2,4 m	per buah	25.000																																																																																																																																																																																																																															
Meja besar tipe B	ukuran 90 cm x 180 cm	per buah	18.000																																																																																																																																																																																																																															
Meja bulat	diameter 150 cm	per buah	18.000																																																																																																																																																																																																																															
Kursi merah		per buah	3.500																																																																																																																																																																																																																															
Karpet merah		per roll	280.000																																																																																																																																																																																																																															
Microphone Kabel		per buah	30.000																																																																																																																																																																																																																															
Wireless		per buah	150.000																																																																																																																																																																																																																															
Sewa lahan untuk umbul-umbul	setiap titik	per hari	25.000																																																																																																																																																																																																																															

5.	Produk Pelayanan	Jasa Sewa Gedung Pertemuan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>a. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan secara online melalui :</p> <p>Email : grahaits@gmail.com Telp : 031 5924490/5938863 Whatsapp : 08123006651</p> <p>b. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan secara offline melalui :</p> <p>Datang langsung ke Gedung Graha Sepuluh Nopember ITS Pada hari kerja : Senin – Jumat Pukul 08.00 – 16.00 WIB</p>

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<p>a. Peraturan Rektor ITS No. 24 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Teknologi Sepuluh Nopember</p> <p>b. 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</p> <p>c. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</p> <p>d. 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</p> <p>e. Peraturan Menpan RB Nomor 11 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019</p>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>a. Ballroom / Ruang Utama (AC Standing 82 PK)</p> <p>b. Ruang Argopuro (AC Split 9 PK)</p> <p>c. Ruang Bromo (AC Split 4,5PK) dan 2 ruang Rias (AC Split 3PK)</p> <p>d. Ruang Dapur</p> <p>e. 4 meja tamu dan 45 meja prasmanan (40 kotak & 5 bulat)</p> <p>f. Sound system 8.000 watt & 5 buah mic kabel</p> <p>g. Panggung permanen tanpa karpet</p> <p>h. 1 set panggung hiburan 4,8 x 6 mtr</p> <p>i. 75 kursi merah</p> <p>j. Petugas Keamanan (4 petugas SKK dan parkir menyesuaikan)</p> <p>k. Genset 135 kVA (apabila PLN padam)</p> <p>l. Surat pemberitahuan acara kepada kepolisian</p> <p>m. Penyemprotan Disinfektan sebelum dan setelah kegiatan</p> <p>n. EO dari Gedung Graha berjumlah 8 orang yang akan bertugas pada saat acara berlangsung</p>

3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> k. Memahami harga sewa Gedung l. Kemampuan menguasai prosedur layanan dengan benar m. Kemampuan menjalankan aplikasi perkantoran dan sistem layanan n. Kemampuan berkomunikasi dengan baik o. Kemampuan bersikap ramah, sopan dan rapi
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Wakil Rektor Bidang IV b. Direktur Kerjasama dan Pengelolaan Usaha c. Manager Senior Pengelolaan Usaha Mandiri
5.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Administrasi layanan informasi 5 orang b. Petugas Teknis Listrik dan Genset 2 orang c. Petugas Teknik Sound system 3 orang d. Petugas Gedung GSN 3 orang e. Petugas Kebersihan didalam Gedung 12 orang f. Petugas Kebersihan luar Gedung 4 orang g. Petugas Parkir 8 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Layanan dilakukan secara transparan, terbuka, dan tepat waktu
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Jaminan keakuratan data b. Jaminan kerahasiaan bagi pemohon pengaduan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada penanggung jawab pelayanan secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu.

21. LAYANAN SEWA FASILITAS OLAH RAGA SEPULUH NOPEMBER ITS

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Web Reservasi Online (fasor@its.ac.id) b. Identitas Pengguna (KTM/KTP/No. HP/email) c. Surat Ijin penggunaan fasilitas olahraga
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>• ALUR PENYEWAAN FASILITAS OLAHRAGA ITS</p> <pre> graph LR CP[Calon Pengguna] --> R[Registrasi] R --> P[Payment] R --> RS[Reschedule] P --> S1[Selesai] P --> JNT[Jadwal Tidak tersedia] RS --> S2[Selesai] RS --> JNT S1 --> SP[Selesai Pengguna] S2 --> SP JNT --> SP </pre> <p>Calon Pengguna: Calon pengguna memesan jadwal dengan datang langsung atau via telpon.</p> <p>Registrasi: Ketika jadwal tersedia, calon pengguna melakukan registrasi pendaftaran dengan menyerahkan identitas diri.</p> <p>Payment: Penetapan status calon pengguna ke pengguna setelah melakukan Pembayaran</p> <p>Selesai: Petugas Fasor Melakukan Pengecekan dan kebersihan di area Fasilitas olahraga</p> <p>Reschedule: Pengguna Dapat Mengajukan Reschedule apabila fasilitas yang disewa terkendala cuaca</p> <p>Penggunaan Fasilitas Olahraga: Pengguna memanfaatkan fasilitas olahraga yang telah disewa</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 3 jam

4.	Biaya/tarif	Jenis Tarif : Sewa Lapangan Olah Raga Unit : UPT Fasilitas Olah Raga		
Jenis Layanan/Fasilitas	Keterangan	Satuan	Tarif (Rp)	
Lapangan Sepak Bola				
<i>Penggunaan Latihan</i>				
Per 2 jam, pukul 06.00-18.00 (Senin-Jumat)	Internal ITS/Umum	jam	650.000	
Per 2 jam, pukul 19.00-23.00 (Senin-Jumat)	Internal ITS/Umum	jam	1.000.000	
Per 2 jam, pukul 06.00-18.00 (Sabtu-Minggu)	Internal ITS/Umum	jam	750.000	
Per 2 jam, pukul 19.00-23.00 (Sabtu-Minggu)	Internal ITS/Umum	jam	1.000.000	
<i>Penggunaan Turnamen</i>				
Per 2 jam, pukul 06.00-18.00	Internal ITS/Umum	jam	4.000.000	
Per 2 jam, pukul 19.00-23.00	Internal ITS/Umum	jam	5.000.000	
Lintasan Lari				
<i>Penggunaan Latihan</i>				
Per 2 jam, per bulan, pukul 05.00-18.00	Internal ITS	jam	Free	
Per 2 jam, per bulan, pukul 05.00-18.00	Umum	jam bulan	3.500.000	
<i>Penggunaan Turnamen</i>				
Per 1 jam, pukul 05.00-18.00	Internal ITS	jam	100.000	
Per 1 jam, pukul 05.00-18.00	Umum	jam	100.000	
Lapangan Bulutangkis				
<i>Penggunaan Rutin</i>				
Per 3 jam, per bulan, per lapangan, pukul 06.00-21.00	Internal ITS	jam	350.000	
	Umum	jam	450.000	
Per 2 jam, per bulan, per lapangan, pukul 21.00-23.00	Internal ITS	jam	230.000	
	Umum	jam	300.000	
<i>Penggunaan Insidentil</i>				
Per 3 jam, per lapangan, pukul 06.00-21.00	Internal ITS	jam	90.000	
	Umum	jam	120.000	
Jenis Layanan/Fasilitas	Keterangan	Satuan	Tarif (Rp)	
Per 2 jam, per lapangan, pukul 21.00-23.00	Internal ITS	jam	60.000	
	Umum	jam	80.000	
<i>Penggunaan Turnamen</i>				

	Per 3 jam, per lapangan, pukul 06.00-21.00	Internal ITS	jam	150.000	
		Umum	jam	180.000	
	Per 2 jam, per lapangan, pukul 21.00-23.00	Internal ITS	jam	100.000	
		Umum	jam	120.000	
	Lapangan Basket Outdoor				
	<i>Penggunaan Latihan</i>				
	Per 2 jam, pukul 06.00-18.00	Internal ITS	jam	90.000	
		Umum	jam	100.000	
	Per 2 jam, pukul 18.00-22.00	Internal ITS	jam	110.000	
		Umum	jam	120.000	
	<i>Penggunaan Turnamen</i>				
	Per 2 jam, pukul 06.00-18.00	Internal ITS	jam	120.000	
		Umum	jam	130.000	
	Per 2 jam, pukul 18.00-22.00	Internal ITS	jam	140.000	
		Umum	jam	150.000	
	Lapangan Basket Semi Indoor				
	<i>Penggunaan Latihan</i>				
	Per 2 jam, pukul 06.00-18.00	Internal ITS	jam	110.000	
		Umum	jam	120.000	
	Per 2 jam, pukul 18.00-22.00	Internal ITS	jam	130.000	
		Umum	jam	140.000	
	<i>Penggunaan Turnamen</i>				
	Per 2 jam, pukul 06.00-18.00	Internal ITS	jam	140.000	

Jenis Layanan/Fasilitas	Keterangan	Satuan	Tarif (Rp)
	Umum	jam	150.000
Per 2 jam, pukul 18.00-22.00	Internal ITS	jam	160.000
	Umum	jam	170.000
Lapangan Futsal Outdoor			
<i>Penggunaan Latihan</i>			
Per 1 jam, pukul 06.00-18.00	Internal ITS	jam	60.000
	Umum	jam	70.000
Per 1 jam, pukul 18.00-22.00	Internal ITS	jam	70.000
	Umum	jam	80.000
<i>Penggunaan Turnamen</i>			
Per 1 jam, pukul 06.00-18.00	Internal ITS	jam	90.000
	Umum	jam	100.000
Per 1 jam, pukul 06.00-18.00	Internal ITS	jam	100.000
	Umum	jam	110.000

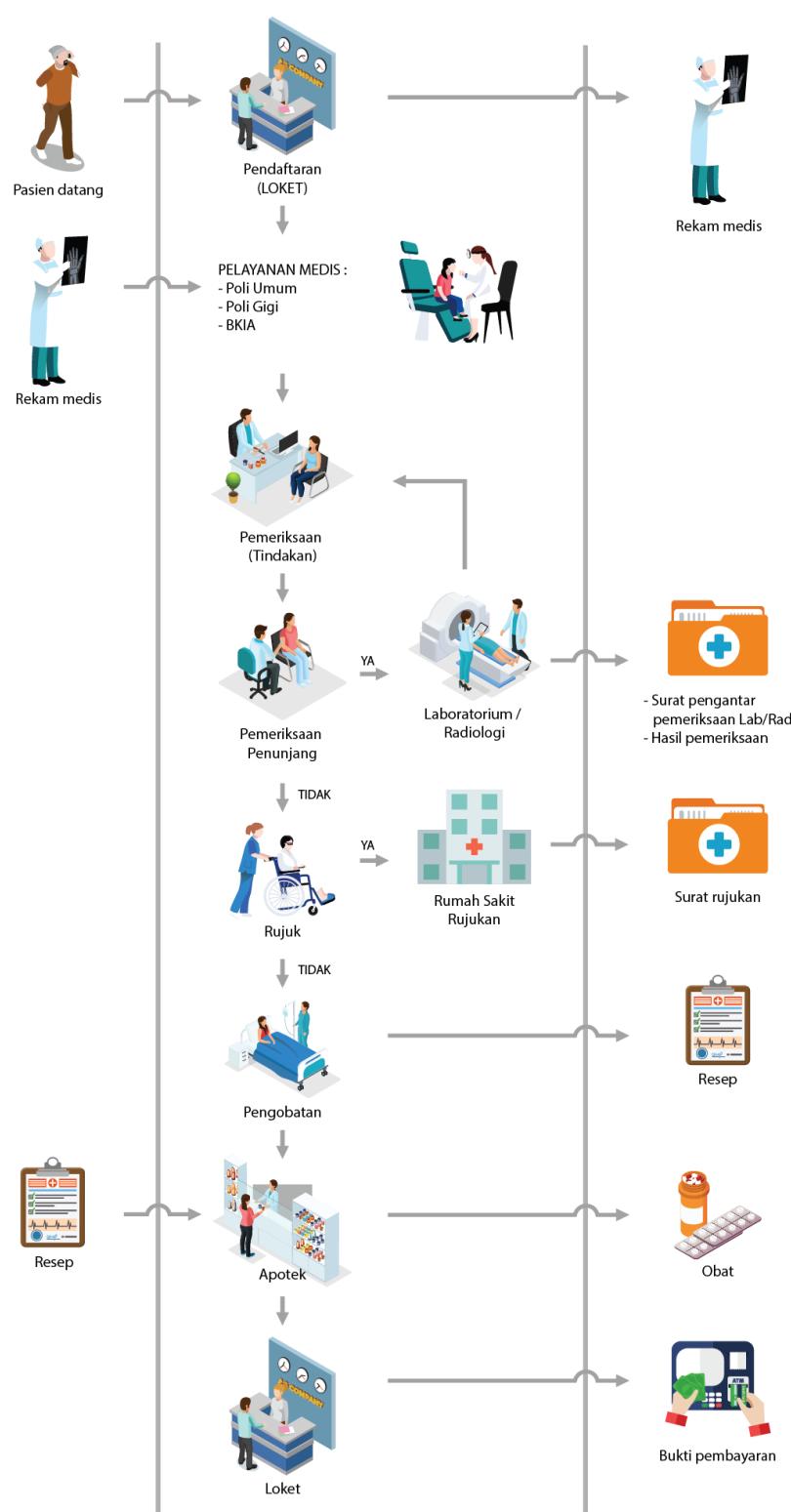
		Lapangan Tennis Outdoor			
		<i>Penggunaan Rutin</i>			
	Per 3 jam, per bulan, per lapangan, pukul 06.00-18.00	Internal ITS	jam	180.000	
		Umum	jam	200.000	
	Per 3 jam, per bulan, per lapangan, pukul 18.00-22.00	Internal ITS	jam	200.000	
		Umum	jam	250.000	
	<i>Penggunaan Insidentil</i>				
	Per 3 jam, per lapangan, pukul 06.00-18.00	Internal ITS	jam	50.000	
		Umum	jam	60.000	
	Per 3 jam, per lapangan, pukul 18.00-21.00	Internal ITS	jam	60.000	
		Umum	jam	70.000	
	<i>Penggunaan Turnamen</i>				
	Per 3 jam, per lapangan, pukul 06.00-18.00	Internal ITS/Umum	jam	100.000	
Jenis Layanan/Fasilitas					
	Keterangan		Satuan		Tarif (Rp)
	Per 3 jam, per lapangan, pukul 18.00-21.00	Internal ITS/Umum	jam	100.000	
	Lapangan Futsal Indoor				
	<i>Penggunaan Latihan</i>				
	Per 1 jam, pukul 06.00-18.00	Internal ITS	jam	125.000	
		Umum	jam	150.000	
	Per 1 jam, pukul 18.00-22.00	Internal ITS	jam	150.000	
		Umum	jam	175.000	
	<i>Penggunaan Turnamen</i>				
	Per 1 jam, pukul 06.00-18.00	Internal ITS	jam	300.000	
		Umum (Non Event Organizer)	jam	600.000	
		Umum (Event Organizer)	jam	850.000	
	Per 1 jam, pukul 18.00-22.00	Internal ITS	jam	350.000	
	Lapangan Mini Soccer				
	<i>Penggunaan Latihan</i>				
	Per 2 jam, pukul 07.00-18.00	Internal ITS	jam	150.000	
		Umum	jam	200.000	
5.	Produk layanan	Form/kwitansi pembayaran			
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan bisa disampaikan langsung ke Kantor UPT Fasilitas Olahraga (GOR Futsal ITS) Kampus ITS Keputih, Sukolilo-Surabaya atau menghubungi Customer Care +628113558400			

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

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	Tarif Layanan Penunjang Akademik ITS Tahun 2021 Surat Keputusan Rektor ITS No. T/5084/IT2/HK.00.01/2021
2.	Sarana Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> a. Kantor / Sekretariat b. Lapangan Sepakbola c. Lintasan Lari d. GOR Bulutangkis e. GOR Futsal f. Lapangan Tennis Outdoor g. Lapangan Futsal Outdoor h. Lapangan Basket Outdoor i. Mini Soccer j. Volly Outdoor
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. SDM yang memiliki pengetahuan tentang prosedur terkait b. SDM yang memiliki kemampuan mengoperasikan computer dan aplikasi c. SDM yang memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan dan integritas tinggi
4.	Pengawas Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Atasan langsung b. Internal Audit ITS (KAI)
5.	Jumlah Pelaksana	<p>7 (tujuh) PNS, 2 (dua) Tenaga Kependidikan Non PNS dan 5 (lima) Tenaga Harian Lepas :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. 1 (satu) orang Manajer Unit b. 3 (tiga) Pengadminstrasi <ul style="list-style-type: none"> - BPP/PUMK - Pengadministrasi Kerjasama dan Penjadwalan - Pengadministrasi Umum c. 9 (Sembilan) orang Tenaga Pemeliharaan Gedung dan Taman d. 1 (satu) orang Petugas Piket penggunaan fasor
6.	Jaminan pelayanan	Form/kwitansi pembayaran
7.	Jaminan kemanan dan keselamatan layanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Jaminan Kerahasiaan Data Penyewa b. Jaminan Keakuratan Jadwal Fasilitas Yang Dapat Di Sewa
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standart pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1 tahun.

22. LAYANAN MEDICAL CENTER : Pasien Klinik Rawat Jalan

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Kartu Identitas Pasien (KTP/SIM/KK) b. Kartu Mahasiswa (KTM) untuk mahasiswa ITS c. Kartu Asuransi (BPJS/KIS/INHEALTH) untuk peserta BPJS / INHEALTH
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	 <p>The flowchart illustrates the patient service delivery process in a medical center:</p> <ul style="list-style-type: none"> Pasien datang (Patient arrives) leads to Pendaftaran (LOKET) (Registration Counter). From Pendaftaran (LOKET), the process continues to PELAYANAN MEDIS : - Poli Umum, - Poli Gigi, - BKIA. From PELAYANAN MEDIS, it branches to Pemeriksaan (Tindakan) (Examination/Procedure) and Pemeriksaan Penunjang (Supportive Examination). Pemeriksaan Penunjang leads to Rujuk (Referral) if TIDAK (No), or Laboratorium / Radiologi (Laboratory/Radiology) if YA (Yes). Laboratorium / Radiologi leads to Rumah Sakit Rujukan (Referring Hospital) if YA, or Pengobatan (Treatment) if TIDAK. Rumah Sakit Rujukan leads to Surat rujukan (Referral Letter). Pengobatan leads to Resep (Prescription). Resep leads to Apotek (Pharmacy). Apotek leads to Bukti pembayaran (Payment Receipt). Pemeriksaan (Tindakan) leads to Rekam medis (Medical Record). Pemeriksaan Penunjang leads to Rekam medis. Laboratorium / Radiologi leads to Rekam medis. Rujuk leads to Rekam medis. Rumah Sakit Rujukan leads to Rekam medis. Pengobatan leads to Rekam medis. Apotek leads to Rekam medis. Bukti pembayaran leads to Rekam medis. <p>Icons represent various stages: patient arrival, registration, medical consultation, treatment, laboratory/radiology, hospital referral, prescription, pharmacy, payment receipt, and medical record.</p>

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang ke Klinik Medical Center 2. Pasien melakukan pendaftaran di meja pendaftaran (front office) 3. Pasien umum (non mahasiswa dan non asuransi) melakukan pembayaran biaya pendaftaran (loket) 4. Pasien menunggu antrian ke ruang pemeriksaan dokter 5. Petugas rekam medik menyiapkan berkas kelengkapan pemeriksaan/rekam medis. 6. Perawat melakukan pemanggilan pasien sesuai nomor pendaftaran pada poli yang dituju 7. Dokter/dokter gigi/bidan/psikologi melakukan pemeriksaan medis (anamnesa, pemeriksaan fisik, penegakan diagnosa, dan melakukan tindakan medis yang diperlukan sesuai dengan indikasi) 8. Dokter/dokter gigi/bidan/psikologi melakukan penegakan diagnosa berupa : <ol style="list-style-type: none"> a. mengeluarkan resep obat; b. rujukan ke rumah sakit; dan/atau c. rujukan ke laboratorium. 9. Penegakan diagnosa yang membutuhkan obat, maka dokter akan memberikan resep 10. Pasien membawa resep ke apotik dan petugas apotek menyiapkan obat sesuai dengan resep 11. Pasien melakukan pembayaran obat di Loket (kasir) 12. Pasien mengambil obat di Apotek 13. Pelayanan pasien selesai.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan Umum : 10 menit untuk Rawat Jalan 20 menit untuk tindakan 10 menit untuk Rawat Jalan 2. Layanan Gigi : 30 menit untuk tindakan 10 menit untuk Rawat Jalan 3. Layanan BKIA : 20 menit (imunisasi, pasang IUD) 2 jam untuk konsultasi 4. Layanan Psikologi : Melalui daring dengan perjanjian 5. Layanan Farmasi : < 30 untuk obat jadi < 60 untuk racikan
4.	Biaya/Tarif	<p>Biaya bagi mahasiswa : Bebas biaya Biaya bagi asuransi : Sesuai dengan asuransi Biaya bagi umum : Sesuai dengan Keputusan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor T/5084/It2/Hk.00.01/2020 Tentang Tarif Layanan Penunjang Akademik Institut Teknologi Sepuluh Nopember Tahun Anggaran 2021</p>
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Pemeriksaan Kesehatan umum b. Pemeriksaan Kesehatan Gigi c. Pemeriksaan Kesehatan Ibu dan Anak d. Pelayanan Obat e. Pelayanan Psikologi f. Pelayanan Gawat Darurat
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> c. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan secara online melalui :

	<p>Email : medical@its.ac.id Telp : 031-5925405, 5927547 Fax : 031-5927231</p> <p>d. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan secara offline melalui :</p> <p>Datang langsung ke Medical Center ITS Jl. Arief Rahman Hakim 213 Sukolilo Surabaya Pada hari kerja : Senin – Jum’at Pukul 08.00 – 16.00 WIB</p>
--	---

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

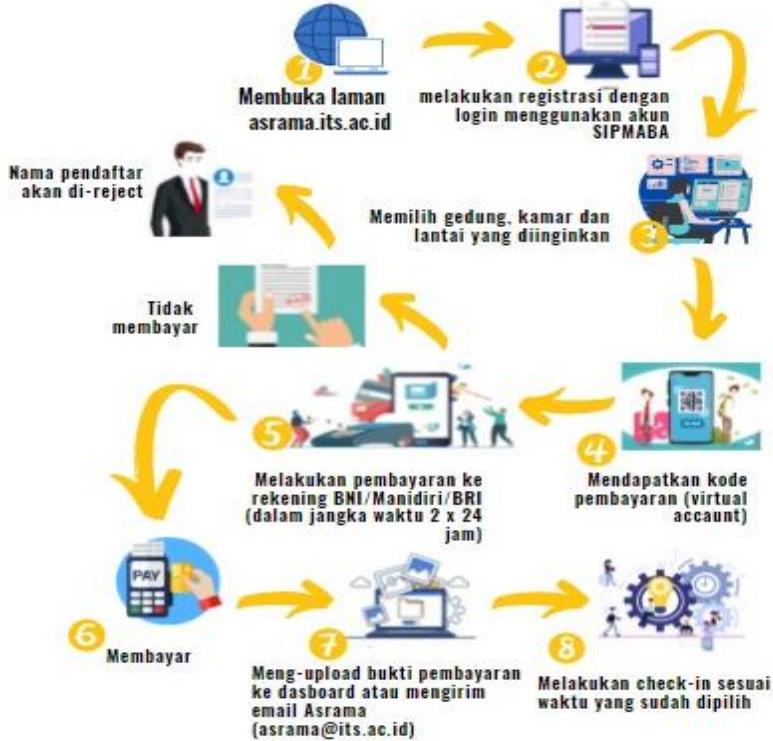
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431)</p> <p>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)</p> <p>c. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)</p> <p>d. Undang-undang RI Nomor 36 tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 298, Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5607)Undang – Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan</p> <p>e. Permenpan RB Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615)</p> <p>f. Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen</p> <p>g. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 Tahun 2014 tentang Klinik</p> <p>h. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien</p> <p>i. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 28 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional.</p> <p>j. Peraturan Rektor ITS No. 24 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Teknologi Sepuluh Nopember</p> <p>k. 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</p> <p>l. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</p> <p>m. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 1027/MenKes/SK/IX/2004 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek</p>

2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan yang nyaman b. Ruang pemeriksaan c. Ruang sesuai prokes covid 19 d. Ruang tunggu yang nyaman e. Ruang Laktasi f. Apotek g. Peralatan dan bahan medis h. Jaringan internet dan wifi i. Komputer/Laptop j. Printer k. Scanner l. Telephone m. CCTV ruang pelayanan n. Televisi o. Musholla p. Kamar mandi pasien q. Tempat Parkir Roda 2 dan Roda 4
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. SDM yang memiliki pengetahuan tentang rekam medis b. SDM yang memiliki pengetahuan tentang pemeriksaan, diagnosa da terapi pasien c. SDM yang memiliki kemampuan tentang kefarmasian d. SDM yang memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran dan keramahan yang tinggi e. SDM yang memiliki kemampuan serta menguasai prosedur layanan dengan benar
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Wakil Rektor bidang Inovasi, Kerjasama, Kealumnian dan Hubungan Internasional b. Direktur Kerjasama dan Pengelolaan Usaha c. Manajer Senior Pengelolaan Usaha Mandiri
5.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Dokter Umum : 3 (tiga) orang b. Dokter Gigi umum : 2 (dua) orang c. Perawat umum : 3 (tiga) orang d. Perawat gigi : 2 (dua) orang e. Bidan : 1 (satu) orang f. Petugas Pendaftaran + Rekam Medis : 2 (dua) orang g. Apoteker : 1 (satu) orang h. Asisten Apoteker : 2 (dua) orang i. Pengadministrasi Apotek : 2(dua) orang j. Kasir : 1 (satu) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan b. Petugas pemberi layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dan hasilnya dapat dipertanggungjawabkan

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan melalui : a. Survey indek kepuasan pelanggan b. Evaluasi standar pelayanan yang dilakukan setiap 6 bulan sekali. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga meningkatkan kinerja pelayanan. c. Evaluasi pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.
----	----------------------------	--

23. LAYANAN PENDAFTARAN ONLINE ASRAMA MAHASISWA

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Pemohon adalah mahasiswa ITS.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	 <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Pemohon login ke asrama.its.ac.id dan melakukan registrasi dengan login menggunakan SIPMABA. Pemohon menyetujui pernyataan bersedia mentaati tata tertib dan data yang diupload pada system adalah benar dan melakukan submit pengajuan menjadi penghuni asrama. Pemohon memilih jenis kamar yang disediakan. Pemohon mendapatkan kode pembayaran berupa Virtual Account sesuai tarif asrama berdasarkan Surat Keputusan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor T/5084/IT.2/Hk.00.01/2020 Tentang Tarif Layanan Penunjang Akademik Institut Teknologi Sepuluh Nopember Tahun Anggaran 2021. Pemohon melakukan pembayaran dalam jangka waktu 2x 24 jam. Jika tidak melakukan pembayaran sesuai batas waktu yang ditentukan maka pemohon akan ter-reject secara otomatis. Pemohon meng-upload bukti pembayaran ke dashboard dan mengirim bukti pembayaran ke e-mail : asrama.its.ac.id atau WA ke call center asrama di nomor : 081130550555 Verifikasi data oleh admin asrama. Pemohon cek in sesuai waktu yang dipilih.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 2 hari

4.	Biaya/Tarif	<p>Sesuai Surat Keputusan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor T/5084/IT.2/Hk.00.01/2020 Tentang Tarif Layanan Penunjang Akademik Institut Teknologi Sepuluh Nopember Tahun Anggaran 2021:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Jenis Layanan/Fasilitas</th><th>Satuan</th><th>Tarif (Rp)</th><th>Keterangan</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Kamar Asrama untuk Mahasiswa Lokal (WNI)</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Gedung Blok A,B,C,D,E : *</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>- Kapasitas 1 kamar 2 orang (BIDIK MISI/KIP Kuliah)</td><td>orang/bulan</td><td>250,000</td><td></td></tr> <tr> <td>- Kapasitas 1 kamar 4 orang (BIDIK MISI/KIP Kuliah)</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Gedung/Blok A,B,C,D,E :</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>- Kapasitas 1 kamar 2 orang</td><td>orang/bulan</td><td>375,000</td><td></td></tr> <tr> <td>- Kapasitas 1 kamar 4 orang</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Gedung/Blok G,H,I,J, K (Lantai 1 dan 2)</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>- Kapasitas 1 kamar 2 orang (Gedung G,H,I,J)</td><td>orang/bulan</td><td>500,000</td><td></td></tr> <tr> <td>- Kapasitas 1 kamar 4 orang (Gedung K)</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Gedung/Blok G,H,I,J, K (Lantai 3 dan 4)</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>- Kapasitas 1 kamar 2 orang (Gedung G,H,I,J)</td><td>orang/bulan</td><td>450,000</td><td></td></tr> <tr> <td>- Kapasitas 1 kamar 4 orang (Gedung K)</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Gedung/Blok K</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>-Kapasitas 1 kamar 2 orang</td><td>orang/bulan</td><td>1,000,000</td><td></td></tr> <tr> <td>Gedung/Blok A,B,C,D,E</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td></td><td>orang/hari</td><td>65,000</td><td></td></tr> <tr> <td>Gedung/Blok G,H,I,J, K (kecuali K-101 dan K-107)</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td></td><td>orang/hari</td><td>75,000</td><td></td></tr> <tr> <td>Gedung/Blok G,J (Lantai 4)</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Khusus Mahasiswa Asing</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>- Kapasitas 1 kamar 1 orang</td><td>orang/bulan</td><td>940,000</td><td>Berdasarkan Tarif Layanan Tahun 2019</td></tr> <tr> <td>Kamar Asrama untuk Mahasiswa Internasional (WNA) Jl. Teknik Arsitektur Blok J-22, Perumdos Kampus ITS</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Kamar Papua 1,2,3,6</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>- Kapasitas 1 kamar 1 orang</td><td>orang/bulan</td><td>900,000</td><td></td></tr> <tr> <td>Kamar Papua 4,5 (Lantai 1) ; Kamar Papua 8, 9 (Lantai 2)</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>- Kapasitas 1 kamar 1 orang</td><td>orang/bulan</td><td>1,000,000</td><td></td></tr> <tr> <td>Kamar Papua 7 (Lantai 2)</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>- Kapasitas 1 kamar 1 orang</td><td>orang/bulan</td><td>800,000</td><td></td></tr> <tr> <td>Kamar Asrama untuk Mahasiswa Internasional (WNA) Jl. Teknik Industri Blok D, Perumdos Kampus ITS</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Kamar Kalimantan (1,2,3,4,5,6)</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>- Kapasitas 1 kamar 1 orang</td><td>orang/bulan</td><td>1,300,000</td><td>Berdasarkan Tarif Layanan Penunjang Akademik Tahun 2021</td></tr> <tr> <td>Kamar Sulawesi (1,4,5,6) ; Kamar Jawa (2,3,4,5) ; Kamar Sumatera (2,3,4,5)</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>- Kapasitas 1 kamar 1 orang</td><td>orang/bulan</td><td>1,850,000</td><td></td></tr> <tr> <td>- Kapasitas 1 kamar 2 orang</td><td>orang/bulan</td><td>1,400,000</td><td></td></tr> <tr> <td>Kamar Sulawesi (2,3)</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>- Kapasitas 1 kamar 1 orang</td><td>orang/bulan</td><td>1,650,000</td><td></td></tr> <tr> <td>- Kapasitas 1 kamar 2 orang</td><td>orang/bulan</td><td>1,250,000</td><td></td></tr> <tr> <td>Kamar Jawa 1 dan Sumatera 1</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>- Kapasitas 1 kamar 1 orang</td><td>orang/bulan</td><td>1,850,000</td><td></td></tr> <tr> <td>- Kapasitas 1 kamar 2 orang</td><td>orang/bulan</td><td>1,400,000</td><td></td></tr> </tbody> </table> <p>* Bidik misi/KIP Kuliah : menjadi KADER PENGGERAK ASRAMA (aktif dan partisipasi).</p> <p>Catatan : Tarif yang dikenakan untuk semester gasal 2021/2022</p>	Jenis Layanan/Fasilitas	Satuan	Tarif (Rp)	Keterangan	Kamar Asrama untuk Mahasiswa Lokal (WNI)				Gedung Blok A,B,C,D,E : *				- Kapasitas 1 kamar 2 orang (BIDIK MISI/KIP Kuliah)	orang/bulan	250,000		- Kapasitas 1 kamar 4 orang (BIDIK MISI/KIP Kuliah)				Gedung/Blok A,B,C,D,E :				- Kapasitas 1 kamar 2 orang	orang/bulan	375,000		- Kapasitas 1 kamar 4 orang				Gedung/Blok G,H,I,J, K (Lantai 1 dan 2)				- Kapasitas 1 kamar 2 orang (Gedung G,H,I,J)	orang/bulan	500,000		- Kapasitas 1 kamar 4 orang (Gedung K)				Gedung/Blok G,H,I,J, K (Lantai 3 dan 4)				- Kapasitas 1 kamar 2 orang (Gedung G,H,I,J)	orang/bulan	450,000		- Kapasitas 1 kamar 4 orang (Gedung K)				Gedung/Blok K				-Kapasitas 1 kamar 2 orang	orang/bulan	1,000,000		Gedung/Blok A,B,C,D,E					orang/hari	65,000		Gedung/Blok G,H,I,J, K (kecuali K-101 dan K-107)					orang/hari	75,000		Gedung/Blok G,J (Lantai 4)				Khusus Mahasiswa Asing				- Kapasitas 1 kamar 1 orang	orang/bulan	940,000	Berdasarkan Tarif Layanan Tahun 2019	Kamar Asrama untuk Mahasiswa Internasional (WNA) Jl. Teknik Arsitektur Blok J-22, Perumdos Kampus ITS				Kamar Papua 1,2,3,6				- Kapasitas 1 kamar 1 orang	orang/bulan	900,000		Kamar Papua 4,5 (Lantai 1) ; Kamar Papua 8, 9 (Lantai 2)				- Kapasitas 1 kamar 1 orang	orang/bulan	1,000,000		Kamar Papua 7 (Lantai 2)				- Kapasitas 1 kamar 1 orang	orang/bulan	800,000		Kamar Asrama untuk Mahasiswa Internasional (WNA) Jl. Teknik Industri Blok D, Perumdos Kampus ITS				Kamar Kalimantan (1,2,3,4,5,6)				- Kapasitas 1 kamar 1 orang	orang/bulan	1,300,000	Berdasarkan Tarif Layanan Penunjang Akademik Tahun 2021	Kamar Sulawesi (1,4,5,6) ; Kamar Jawa (2,3,4,5) ; Kamar Sumatera (2,3,4,5)				- Kapasitas 1 kamar 1 orang	orang/bulan	1,850,000		- Kapasitas 1 kamar 2 orang	orang/bulan	1,400,000		Kamar Sulawesi (2,3)				- Kapasitas 1 kamar 1 orang	orang/bulan	1,650,000		- Kapasitas 1 kamar 2 orang	orang/bulan	1,250,000		Kamar Jawa 1 dan Sumatera 1				- Kapasitas 1 kamar 1 orang	orang/bulan	1,850,000		- Kapasitas 1 kamar 2 orang	orang/bulan	1,400,000	
Jenis Layanan/Fasilitas	Satuan	Tarif (Rp)	Keterangan																																																																																																																																																																							
Kamar Asrama untuk Mahasiswa Lokal (WNI)																																																																																																																																																																										
Gedung Blok A,B,C,D,E : *																																																																																																																																																																										
- Kapasitas 1 kamar 2 orang (BIDIK MISI/KIP Kuliah)	orang/bulan	250,000																																																																																																																																																																								
- Kapasitas 1 kamar 4 orang (BIDIK MISI/KIP Kuliah)																																																																																																																																																																										
Gedung/Blok A,B,C,D,E :																																																																																																																																																																										
- Kapasitas 1 kamar 2 orang	orang/bulan	375,000																																																																																																																																																																								
- Kapasitas 1 kamar 4 orang																																																																																																																																																																										
Gedung/Blok G,H,I,J, K (Lantai 1 dan 2)																																																																																																																																																																										
- Kapasitas 1 kamar 2 orang (Gedung G,H,I,J)	orang/bulan	500,000																																																																																																																																																																								
- Kapasitas 1 kamar 4 orang (Gedung K)																																																																																																																																																																										
Gedung/Blok G,H,I,J, K (Lantai 3 dan 4)																																																																																																																																																																										
- Kapasitas 1 kamar 2 orang (Gedung G,H,I,J)	orang/bulan	450,000																																																																																																																																																																								
- Kapasitas 1 kamar 4 orang (Gedung K)																																																																																																																																																																										
Gedung/Blok K																																																																																																																																																																										
-Kapasitas 1 kamar 2 orang	orang/bulan	1,000,000																																																																																																																																																																								
Gedung/Blok A,B,C,D,E																																																																																																																																																																										
	orang/hari	65,000																																																																																																																																																																								
Gedung/Blok G,H,I,J, K (kecuali K-101 dan K-107)																																																																																																																																																																										
	orang/hari	75,000																																																																																																																																																																								
Gedung/Blok G,J (Lantai 4)																																																																																																																																																																										
Khusus Mahasiswa Asing																																																																																																																																																																										
- Kapasitas 1 kamar 1 orang	orang/bulan	940,000	Berdasarkan Tarif Layanan Tahun 2019																																																																																																																																																																							
Kamar Asrama untuk Mahasiswa Internasional (WNA) Jl. Teknik Arsitektur Blok J-22, Perumdos Kampus ITS																																																																																																																																																																										
Kamar Papua 1,2,3,6																																																																																																																																																																										
- Kapasitas 1 kamar 1 orang	orang/bulan	900,000																																																																																																																																																																								
Kamar Papua 4,5 (Lantai 1) ; Kamar Papua 8, 9 (Lantai 2)																																																																																																																																																																										
- Kapasitas 1 kamar 1 orang	orang/bulan	1,000,000																																																																																																																																																																								
Kamar Papua 7 (Lantai 2)																																																																																																																																																																										
- Kapasitas 1 kamar 1 orang	orang/bulan	800,000																																																																																																																																																																								
Kamar Asrama untuk Mahasiswa Internasional (WNA) Jl. Teknik Industri Blok D, Perumdos Kampus ITS																																																																																																																																																																										
Kamar Kalimantan (1,2,3,4,5,6)																																																																																																																																																																										
- Kapasitas 1 kamar 1 orang	orang/bulan	1,300,000	Berdasarkan Tarif Layanan Penunjang Akademik Tahun 2021																																																																																																																																																																							
Kamar Sulawesi (1,4,5,6) ; Kamar Jawa (2,3,4,5) ; Kamar Sumatera (2,3,4,5)																																																																																																																																																																										
- Kapasitas 1 kamar 1 orang	orang/bulan	1,850,000																																																																																																																																																																								
- Kapasitas 1 kamar 2 orang	orang/bulan	1,400,000																																																																																																																																																																								
Kamar Sulawesi (2,3)																																																																																																																																																																										
- Kapasitas 1 kamar 1 orang	orang/bulan	1,650,000																																																																																																																																																																								
- Kapasitas 1 kamar 2 orang	orang/bulan	1,250,000																																																																																																																																																																								
Kamar Jawa 1 dan Sumatera 1																																																																																																																																																																										
- Kapasitas 1 kamar 1 orang	orang/bulan	1,850,000																																																																																																																																																																								
- Kapasitas 1 kamar 2 orang	orang/bulan	1,400,000																																																																																																																																																																								
5.	Produk Pelayanan	Pendaftaran online asrama.																																																																																																																																																																								
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>e. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan secara online melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pengaduan pelayanan manajemen asrama : <p>e-mail : asrama@its.ac.id Telp : 031 5925965 Whatsapp : 081130550555 https://intip.in/FormKeluhanPenghuniAsrama</p> • Pengaduan pelayanan sarana prasarana dan keamanan : <p>https://intip.in/FormKeluhanPenghuniAsrama atau Hallo Sarpras : https://www.its.ac.id/sarpras/alat/</p> <p>f. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan secara offline melalui :</p> <p>Datang langsung ke Kantor Asrama Pada hari kerja : Senin – Jum’at Pukul 08.00 – 16.00 WIB</p>																																																																																																																																																																								

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Peraturan Rektor ITS No. 24 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Teknologi Sepuluh Nopember b. 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 c. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik d. UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik e. Peraturan Menpan RB Nomor 11 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan yang nyaman b. Ruang sesuai prokes covid 19 c. Jaringan internet dan wifi d. Komputer/Laptop e. Printer f. Mesin fotocopy g. Scanner h. Telephone i. CCTV ruang pelayanan
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Kemampuan menguasai prosedur layanan dengan benar b. Kemampuan menjalankan aplikasi perkantoran dan sistem layanan c. Kemampuan berkomunikasi dengan baik d. Kemampuan berbahasa Inggris aktif dan pasif e. Kemampuan bersikap ramah, sopan dan rapi
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Direktur DKPU. b. Manajer Senior DKPU.
5.	Jumlah Pelaksana	Manajemen 5 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Layanan dilakukan secara transparan, terbuka, dan tepat waktu
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> c. Jaminan keakuratan data d. Jaminan kerahasiaan bagi pemohon pengaduan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada penanggung jawab pelayanan secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu.



Ditetapkan di Surabaya
 REKTOR INSTITUT TEKNOLOGI
 SEPULUH NOPEMBER,
 MOCHAMAD ASHARI
 NIP 196510121990031003
