

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

INSTITUT
TEKNOLOGI
SEPULUH NOPEMBER
(ITS)

SURABAYA



Kampus
Merdeka
INDONESIA JAYA

ITS
Advancing Humanity

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayahNya, sehingga Buku Pedoman Layanan Publik di lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) dapat terselesaikan dengan baik.

Buku Pedoman ini berisi Standar Pelayanan Publik (SPP) dari unit-unit penyelenggara layanan yang ada di lingkungan ITS, disusun berdasarkan komponen Standar Pelayanan Publik yang diatur dalam Permenpan-RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, mencakup 14 komponen meliputi 6 komponen Service Delivery dan 8 komponen Manufacturing.

Tujuan diterbitnya Buku Pedoman ini, sebagai pedoman bagi penyedia layanan dan penerima layanan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di ITS, sehingga menjadi lebih cepat, lebih murah, lebih aman, dan lebih mudah dijangkau, sebagaimana diamanahkan dalam Permenpan-RB Nomor 30 Tahun 2018. Pelayanan publik yang prima merupakan tujuan dari pembangunan reformasi birokrasi, perbaikan kualitas Layanan Publik oleh Pusat Layanan Terpadu (PLT) merupakan pelaksanaan dari reformasi birokrasi di ITS, inovasi layanan oleh PLT ITS perlu terus dilakukan agar kedepan PLT mampu menjadi the centre of services dari semua layanan yang ada di ITS.

Dalam kesederhanaan substansinya, kami sangat berharap semoga Buku Pedoman ini memberikan manfaat dan kemudahan informasi bagi civitas akademika dan masyarakat/publik yang membutuhkan layanan ITS. Kami mengucapkan terimakasih kepada unit-unit di lingkungan ITS yang telah bersama berkontribusi melakukan upaya perbaikan layanan di ITS.

Surabaya, Oktober 2021

Kabiro Umum dan Reformasi Birokrasi

SK Rektor Tentang Standar Pelayanan Publik ITS Tahun 2021



**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.



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.

DAFTAR IDENTIFIKASI LAYANAN PUBLIK

INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER

Layanan Mendapatkan Informasi Publik	1
Layanan Pengajuan Keberatan atas Informasi Publik	3
Layanan Pengaduan Pungli dan Gratifikasi	5
Layanan Pengaduan Penyalahgunaan Wewenang Pejabat	7
Layanan Legalisir Online	9
Layanan Translate Ijazah	11
Layanan Penerimaan Kunjungan Siswa	13
Layanan Verifikasi Ijazah: Alumni	15
Layanan Verifikasi Ijazah: Pendidikan dan Mahasiswa Aktif (Prakiraan Lulus)	17
Layanan Verifikasi Ijazah: Keabsahan Ijazah	19
Layanan Surat Keterangan Bekerja	21
Layanan Informasi Penerimaan Dosen dan Tendik ITS	23
Layanan Kunjungan Perpustakaan Offline: Layanan Peminjaman, Perpanjangan Dan Pengembalian Koleksi	25
Layanan Kunjungan Perpustakaan Online: Layanan Ask A Librarian	27
Layanan Kunjungan Perpustakaan Online: Layanan Online Book Order, Renewals (Peminjaman, Pengembalian dan Perpanjangan Online)	29
Layanan Kunjungan Perpustakaan Online: Layanan Off Campus Access, E-Thesis Delivery, E-Resources Delivery	31
Layanan Kunjungan Perpustakaan Online: Layanan Literasi Daring	33
Layanan Kunjungan Perpustakaan Online: Layanan E-Bebas Pustaka	35
Layanan Pengelolaan Paket Dinas Secara Online	37
Layanan Sewa Graha ITS	39
Layanan Persewaan Fasilitas Olah Raga	41
Layanan Medical Center: Pasien Klinik Rawat Jalan	44
Layanan Pendaftaran Online Asrama Mahasiswa	46

LAYANAN MENDAPATKAN INFORMASI PUBLIK

A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)



B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)



Dasar Hukum

- ✓ Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2015 tentang Statuta Institut Teknologi Sepuluh Nopember
- ✓ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
- ✓ Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2020 tentang Layanan Informasi Publik di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan
- ✓ Peraturan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor 24 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Teknologi Sepuluh Nopember
- ✓ 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
- ✓ Keputusan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor 1604/IT2/HK.00.01/2018 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas

- ✓ Komputer
- ✓ Jaringan Internet
- ✓ Printer

Jaminan Pelayanan

Pemohon memperoleh informasi dan dokumentasi sesuai permohonan yang diajukan, serta sesuai jangka waktu penyelesaian



Pengawasan Internal

- ✓ PPID Utama (Ex-Officio Sekretaris Institut)
- ✓ Koordinator PPID (Ex-Officio Kepala Unit Komunikasi Publik)



Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

- ✓ Jaminan kerahasiaan data pemohon
- ✓ Jaminan keakuratan informasi dan dokumentasi



Evaluasi Kinerja Pelaksana

- ✓ Evaluasi penerapan standar pelayanan dilakukan dan disampaikan melalui laporan setiap bulan.
- ✓ Dilakukan tindakan perbaikan berdasarkan hasil evaluasi untuk menjaga kinerja layanan prima.

Kompetensi Pelaksana

- ✓ Memiliki kemampuan komunikasi publik
- ✓ Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer
- ✓ Memiliki hak akses sistem layanan PPID ITS
- ✓ Memiliki penguasaan informasi dan dokumentasi di lingkungan ITS
- ✓ Memiliki kontak perwakilan masing-masing Liasion Officer Fakultas, Departemen, Direktorat dan Unit Kerja di lingkungan ITS



Jumlah Pelaksana

Manajemen 5 orang

LAYANAN PENGAJUAN KEBERATAN ATAS INFORMASI PUBLIK

A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)



- ✓ Fotocopy Tanda Pengenal Pemohon
- ✓ Formulir Elektronik Pengajuan Keberatan atas Permohonan Informasi dan Dokumentasi
- ✓ Fotocopy Tanggapan Permohonan Informasi dan Dokumentasi

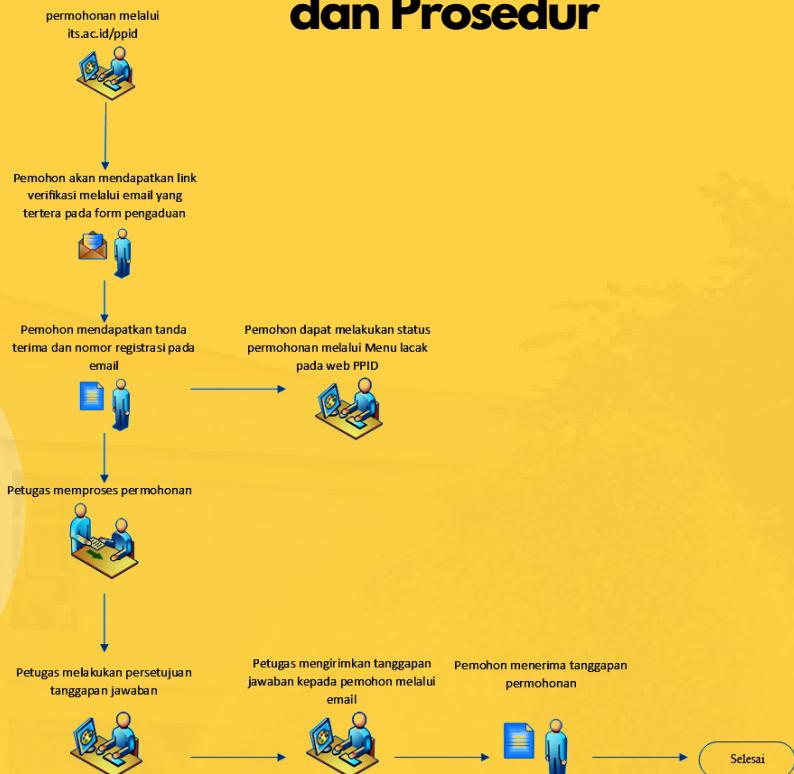


Maksimal 10 hari



1. Biaya administrasi pelayanan gratis
2. Biaya salinan informasi dan dokumentasi
 - ✓ Softcopy (File) - Gratis
 - ✓ Print Hitam Putih - Rp 500/Lembar
 - ✓ Print Warna - Rp 3000/Lembar
3. Biaya mendapat salinan informasi
 - ✓ Mengambil Langsung - Gratis
 - ✓ Melalui Faximile - Gratis
 - ✓ Melalui Kurir / Pos - Sesuai Resi Pembayaran
 - ✓ Melalui Email - Gratis

Sistem Mekanisme dan Prosedur



Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

1. Dapat disampaikan melalui :
 - ✉ 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
 - ☎ Telepon : 031-5994251
 - ✉ Email : info@its.ac.id
2. Melakukan Pengajuan Keberatan atas Permohonan Informasi dan Dokumentasi sesuai dengan prosedur yang berlaku

Produk Pelayanan

Tanggapan pengajuan keberatan



B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)



Dasar Hukum

- ✓ Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2015 tentang Statuta Institut Teknologi Sepuluh Nopember
- ✓ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
- ✓ Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2020 tentang Layanan Informasi Publik di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan
- ✓ Peraturan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor 24 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Teknologi Sepuluh Nopember
- ✓ 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
- ✓ Keputusan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor 1604/IT2/HK.00.01/2018 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas

- ✓ Komputer
- ✓ Jaringan Internet
- ✓ Printer

Jaminan Pelayanan

Pemohon mendapatkan tanggapan jawaban pengajuan keberatan atas permohonan informasi dan dokumentasi sesuai yang diajukan, serta sesuai jangka waktu penyelesaian



Pengawasan Internal

- ✓ PPID Utama (Ex-Officio Sekretaris Institusi)
- ✓ Koordinator PPID (Ex-Officio Kepala Unit Komunikasi Publik)



Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

- ✓ Jaminan kerahasiaan data pemohon
- ✓ Jaminan keakuratan informasi dan dokumentasi



Evaluasi Kinerja Pelaksana

- ✓ Evaluasi penerapan standar pelayanan dilakukan dan disampaikan melalui laporan setiap bulan.
- ✓ Dilakukan tindakan perbaikan berdasarkan hasil evaluasi untuk menjaga kinerja layanan prima.

Kompetensi Pelaksana

- ✓ Memiliki kemampuan komunikasi publik
- ✓ Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer
- ✓ Memiliki hak akses sistem layanan PPID ITS
- ✓ Memiliki penguasaan informasi dan dokumentasi di lingkungan ITS
- ✓ Memiliki kontak perwakilan masing-masing Liasion Officer Fakultas, Departemen, Direktorat dan Unit Kerja di lingkungan ITS

Jumlah Pelaksana

Administrator: 1 (satu) orang
Approver: 1 (satu) orang



LAYANAN PENGADUAN PUNGLI DAN GRATIFIKASI

A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

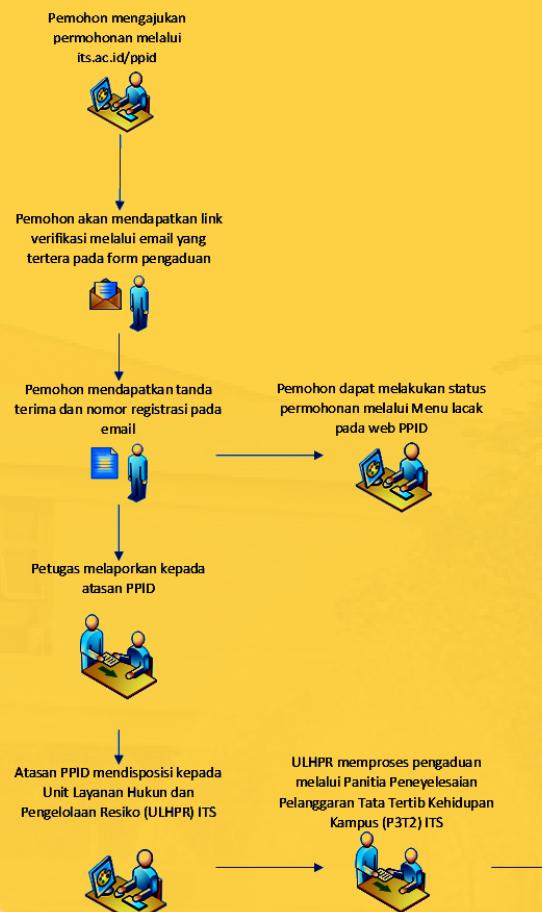


- ✓ Fotocopy Tanda Pengenal Pemohon
- ✓ Formulir Elektronik Pengaduan Pungli dan Gratifikasi
- ✓ Bukti Pungli dan Grafitifikasi



Maksimal 10 hari kerja

Sistem Mekanisme dan Prosedur



Biaya administrasi pelayanan gratis



Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Dapat disampaikan melalui :

- ✉ 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

📞 Telepon : 031-5994251

✉ Email : info@its.ac.id



Produk Pelayanan
Tanggapan pengaduan pungli dan gratifikasi

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)



Dasar Hukum

- Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2015 tentang Statuta Institut Teknologi Sepuluh Nopember
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
- Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2020 tentang Layanan Informasi Publik di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan
- Peraturan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor 24 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Teknologi Sepuluh Nopember
- 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
- Keputusan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor 1604/IT2/HK.00.01/2018 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember



Pengawasan Internal

- PPID Utama (Ex-Officio Sekretaris Institut)
- Koordinator PPID (Ex-Officio Kepala Unit Komunikasi Publik)



Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

- Jaminan kerahasiaan data pemohon
- Jaminan keakuratan informasi dan dokumentasi



Evaluasi Kinerja Pelaksana

- Evaluasi penerapan standar pelayanan dilakukan dan disampaikan melalui laporan setiap bulan.
- Dilakukan tindakan perbaikan berdasarkan hasil evaluasi untuk menjaga kinerja layanan prima.

Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas



- Komputer
- Jaringan Internet
- Printer

Jaminan Pelayanan



Pemohon mendapatkan tanggapan jawaban pengajuan keberatan atas permohonan informasi dan dokumentasi sesuai yang diajukan, serta sesuai jangka waktu penyelesaian

Kompetensi Pelaksana



- Memiliki kemampuan komunikasi publik
- Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer
- Memiliki hak akses sistem layanan PPID ITS
- Memiliki penguasaan informasi dan dokumentasi di lingkungan ITS
- Memiliki kontak perwakilan masing-masing Liasion Officer Fakultas, Departemen, Direktorat dan Unit Kerja di lingkungan ITS

Jumlah Pelaksana



Administrator: 1 (satu) orang
Approver: 1 (satu) orang

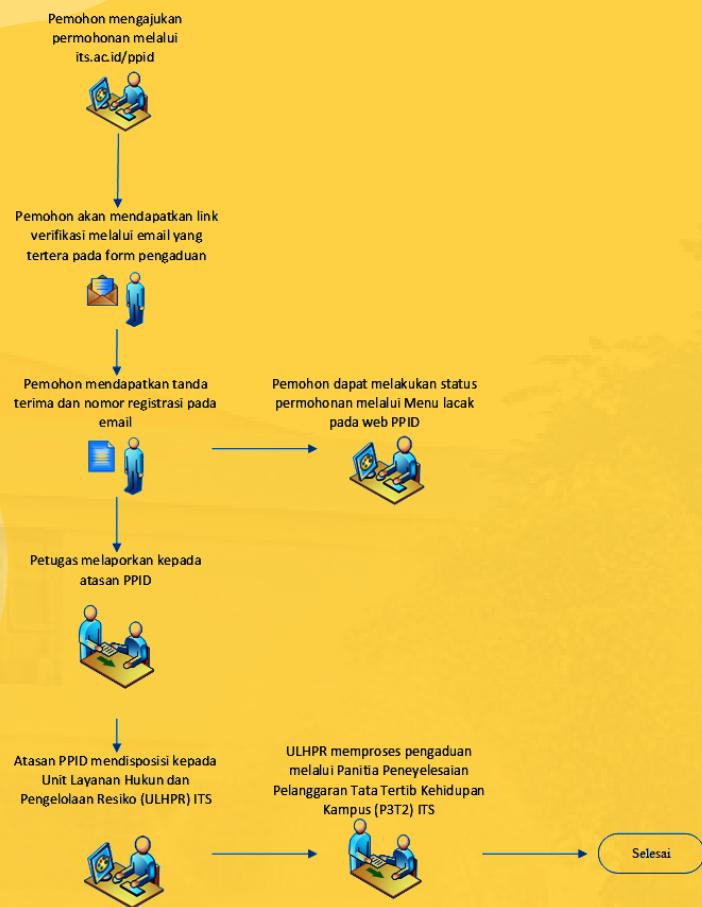
LAYANAN PENYALAHGUNAAN WEWENANG PEJABAT

A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)



- ✓ Fotocopy Tanda Pengenal Pemohon
- ✓ Formulir Elektronik Pengaduan Pungli dan Gratifikasi
- ✓ Bukti Penyalahgunaan Wewenang

Sistem Mekanisme dan Prosedur



Biaya administrasi pelayanan gratis



Dapat disampaikan melalui :

✉ 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

☎ Telepon : 031-5994251

Email : info@its.ac.id



Tanggapan penyalahgunaan wewenang

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)



Dasar Hukum

- ✓ Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2015 tentang Statuta Institut Teknologi Sepuluh Nopember
- ✓ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
- ✓ Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2020 tentang Layanan Informasi Publik di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan
- ✓ Peraturan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor 24 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Teknologi Sepuluh Nopember
- ✓ 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
- ✓ Keputusan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor 1604/IT2/HK.00.01/2018 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember



Pengawasan Internal

- ✓ PPID Utama (Ex-Officio Sekretaris Institut)
- ✓ Koordinator PPID (Ex-Officio Kepala Unit Komunikasi Publik)



Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

- ✓ Jaminan kerahasiaan data pemohon
- ✓ Jaminan keakuratan informasi dan dokumentasi



Evaluasi Kinerja Pelaksana

- ✓ Evaluasi penerapan standar pelayanan dilakukan dan disampaikan melalui laporan setiap bulan.
- ✓ Dilakukan tindakan perbaikan berdasarkan hasil evaluasi untuk menjaga kinerja layanan prima.

Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas

- ✓ Komputer
- ✓ Jaringan Internet
- ✓ Printer

Jaminan Pelayanan

Pemohon mendapatkan tanggapan jawaban pengajuan keberatan atas permohonan informasi dan dokumentasi sesuai yang diajukan, serta sesuai jangka waktu penyelesaian



Kompetensi Pelaksana

- ✓ Memiliki kemampuan komunikasi publik
- ✓ Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer
- ✓ Memiliki hak akses sistem layanan PPID ITS
- ✓ Memiliki penguasaan informasi dan dokumentasi di lingkungan ITS
- ✓ Memiliki kontak perwakilan masing-masing Liasion Officer Fakultas, Departemen, Direktorat dan Unit Kerja di lingkungan ITS



Jumlah Pelaksana

Administrator: 1 (satu) orang
Approver: 1 (satu) orang

LAYANAN LEGALISIR ONLINE

A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)



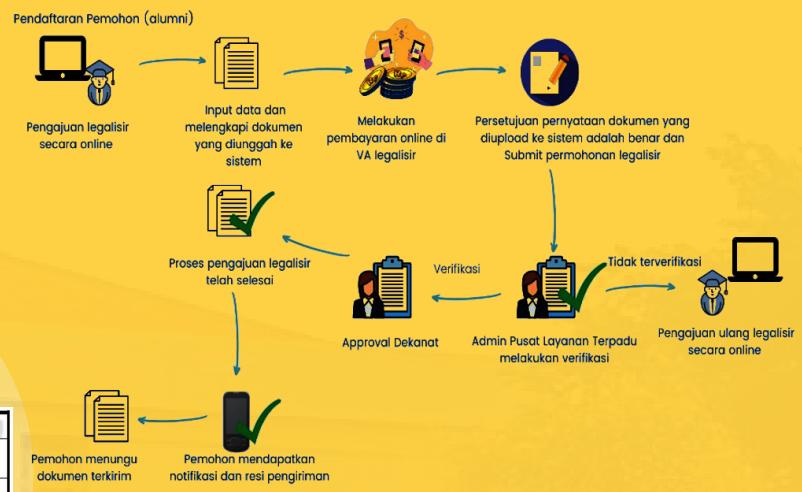
1 - 4 hari kerja sampai proses pengiriman dokumen



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

- ✓ Pemohon adalah alumni ITS: D3, D4, S1, S2, S3 dan Program Profesi Insinyur
- ✓ Upload KTP dan Foto
- ✓ Upload scan dokumen asli yang akan dilegalisir

Sistem Mekanisme dan Prosedur



Dokumen yang dilegalisasi



Online melalui :

Email: plt@its.ac.id

Telp.: 031 5994251, pabx : 1308

Whatsapp: 085706090069

Servicedesk: <https://servicedesk.its.ac.id/> (Ticket Subject: Pusat Layanan Terpadu)

Offline melalui:

Datang langsung ke Gedung KPA Pusat Layanan Terpadu
Pada hari kerja: Senin – Jum'at Pukul 08.00 – 16.00 WIB

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)



Dasar Hukum

- Peraturan Rektor ITS No. 24 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya
- Peraturan Rektor ITS No. 26 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretaris Institut, Direktorat, Biro, Kantor, Perpustakaan dan Unit di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- 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
Peraturan Menpan RB Nomor 11 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019

Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas

- Ruang pelayanan yang nyaman
- Ruang konsultasi
- Ruang sesuai prokes covid 19
- Mesin antrian pengunjung
- Jaringan internet dan wifi
- Komputer/Laptop
- Printer
- Mesin fotocopy
- Scanner
- Telephone
- CCTV ruang pelayanan



Pengawasan Internal

- Kemampuan menguasai prosedur layanan dengan benar
- Kemampuan menjalankan aplikasi perkantoran dan sistem layanan
- Kemampuan berkomunikasi dengan baik
- Kemampuan berbahasa Inggris aktif dan pasif
- Kemampuan bersikap ramah, sopan dan rapi



Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

- Jaminan keakuratan data
- Jaminan kerahasiaan bagi pemohon pengaduan



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.

Jaminan Pelayanan

Pemohon mendapatkan tanggapan jawaban pengajuan keberatan atas permohonan informasi dan dokumentasi sesuai yang diajukan, serta sesuai jangka waktu penyelesaian

Kompetensi Pelaksana

- Kemampuan menguasai prosedur layanan dengan benar
- Kemampuan menjalankan aplikasi perkantoran dan sistem layanan
- Kemampuan berkomunikasi dengan baik
- Kemampuan berbahasa Inggris aktif dan pasif
- Kemampuan bersikap ramah, sopan dan rapi

Jumlah Pelaksana



Manajemen 2 orang
Administrasi layanan informasi 3 orang
Pengelola data sistem informasi 1 orang
Staf Fakultas 1 orang

LAYANAN TRANSLATE IJAZAH

A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)



- Pemohon adalah alumni ITS: D3, D4, S1, S2, S3 dan Program Profesi Insinyur
- Upload KTP dan Foto
- Upload scan dokumen asli yang akan dilegalisir



1 - 5 hari kerja sampai proses pengiriman dokumen



- 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



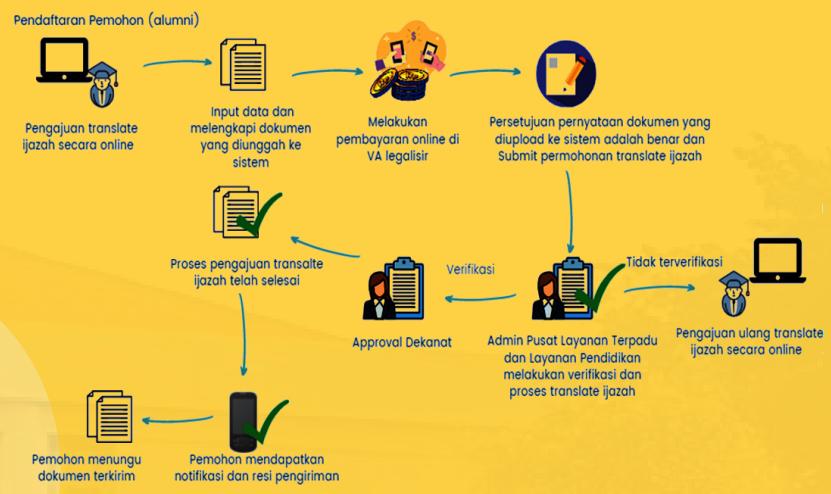
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

- Online melalui :
- Email: pkteits.ac.id
 - Telp.: 031 5994251, pabx : 1308
 - Whatsapp: 085706090069
 - Servicedesk: <https://servicedesk.its.ac.id/> (Ticket Subject: Pusat Layanan Terpadu)

Offline melalui:

Datang langsung ke Gedung KPA Pusat Layanan Terpadu
Pada hari kerja: Senin - Jum'at Pukul 08.00 - 16.00 WIB

Sistem Mekanisme dan Prosedur



Produk Pelayanan
Dokumen translate ijazah dan cumlaude



B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)



Dasar Hukum

- Peraturan Rektor ITS No. 24 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya
- Peraturan Rektor ITS No. 26 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretaris Institut, Direktorat, Biro, Kantor, Perpustakaan dan Unit di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- 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
- Peraturan Menpan RB Nomor 11 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019

Pengawasan Internal

- Rapat pimpinan ITS oleh Rektor, Wakil Rektor bidang Akademik dan Kemahasiswaan dan Wakil Rektor bidang SDMO dan TSI
- Rapat pimpinan Kepala Biro Umum dan Reformasi Birokrasi yang dilakukan monitoring 3 bulan sekali
- Dekan Fakultas yang dilakukan monitoring 3 bulan sekali
- Kepala Sub Bagian Pusat Layanan Terpadu yang dilakukan monitoring seminggu sekali



Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

- Jaminan keakuratan data
- Jaminan kerahasiaan bagi pemohon pengaduan



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.

Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas

- Ruang pelayanan yang nyaman
- Ruang konsultasi
- Ruang sesuai prokes covid 19
- Mesin antrian pengunjung
- Jaringan internet dan wifi
- Komputer/Laptop
- Printer
- Mesin fotocopy
- Scanner
- Telephone
- CCTV ruang pelayanan

Jaminan Pelayanan



Layanan dilakukan secara transparan, terbuka, dan tepat waktu

Kompetensi Pelaksana

- Kemampuan menguasai prosedur layanan dengan benar
- Kemampuan menjalankan aplikasi perkantoran dan sistem layanan
- Kemampuan berkomunikasi dengan baik
- Kemampuan berbahasa Inggris aktif dan pasif
- Kemampuan bersikap ramah, sopan dan rapi

Jumlah Pelaksana



Manajemen 2 orang
Administrasi layanan informasi 3 orang
Pengelola data sistem informasi 1 orang
Staf Fakultas 1 orang

LAYANAN PENERIMAAN KUNJUNGAN SISWA

A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)



- ✓ Pemohon adalah sekolah SMA/MA/SMK sejenis
- ✓ Mengirimkan surat permohonan kunjungan



1 - 3 hari kerja sampai proses pengiriman balasan surat



Tidak diberlakukan tarif



Penanganan Pengaduan,
Saran dan Masukan



Kantor Direktorat Pendidikan



Gedung KPA Dr. Angka Lantai 1



Email: admisi@its.ac.id



Telp. 081357644598

Sistem Mekanisme dan Prosedur



Sekolah mengirim
permohonan kunjungan



Verifikasi tujuan kunjungan

Permohonan
diterima

Permohonan
tidak diterima

Cek ketersediaan ruang



Konfirmasi
permohonan kunjungan



Produk Pelayanan

Dokumen berupa
balasan surat jawaban

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)



Dasar Hukum

- ✓ Peraturan Rektor ITS No. 24 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya
- ✓ Peraturan Rektor ITS No. 26 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretaris Institut, Direktorat, Biro, Kantor, Perpustakaan dan Unit di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya
- ✓ Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- ✓ 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



Sarana, Prasarana

- ✓ Ruang Auditorium
- ✓ Jaringan Internet
- ✓ Laptop
- ✓ Mix dan Projektor



Jaminan Pelayanan

Layanan dilakukan secara tepat waktu



Pengawasan Internal

Direktur Pendidikan



Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Jaminan keamanan selama kunjungan



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.



Kompetensi Pelaksana

- ✓ Kemampuan menguasai prosedur layanan dengan benar
- ✓ Kemampuan menjalankan aplikasi perkantoran dan sistem layanan
- ✓ Kemampuan berkomunikasi dengan baik
- ✓ Kemampuan berbahasa Inggris aktif dan pasif
- ✓ Kemampuan bersikap ramah, sopan dan rapi



Jumlah Pelaksana

Terdiri dari 3 orang

LAYANAN VERIFIKASI IJAZAH Alumni

A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)



1 - 2 hari kerja



Biaya/Tarif

Tidak diberlakukan tarif



Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Online melalui:

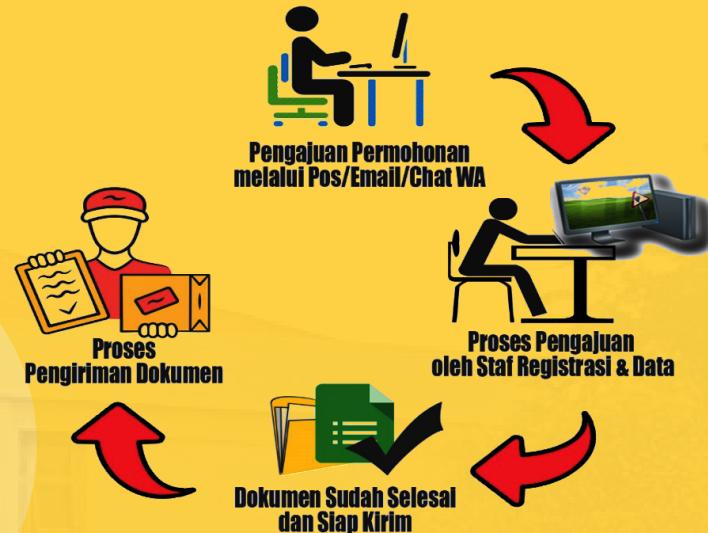
- Email: dirpendikcare@its.ac.id
- Telp.: 031 5994251, pabx: 1012
- Whatsapp: 085233235718
- Servicedesk: <https://servicedesk.its.ac.id/> (Ticket Subject: Direktorat Pendidikan)

Offline melalui :

- Datang langsung ke Gedung KPA dr. Angka Nitistro Lt. 1 Direktorat Pendidikan ITS
- Pada hari kerja : Senin – Jum'at Pukul 08.00 – 16.00 WIB



Sistem Mekanisme dan Prosedur



Produk Pelayanan

Surat Keterangan benar-benar Lulusan/Alumni ITS

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)



Dasar Hukum

- Peraturan Rektor ITS No. 24 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya
- Peraturan Rektor ITS No. 26 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretaris Institut, Direktorat, Biro, Kantor, Perpustakaan dan Unit di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- 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
- Peraturan Menpan RB Nomor 11 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019

Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas

- Ruang pelayanan yang nyaman
- Ruang konsultasi
- Ruang sesuai prokes covid 19
- Nomor antrian
- pengunjung
- Jaringan internet dan wifi SIM
- Arsip Dokumen Kelulusan
- Arsip buku Wisuda
- Komputer/Laptop
- Printer
- Mesin fotocopy
- Scanner
- Telephone
- CCTV ruang pelayanan



Jaminan Pelayanan

Layanan dilakukan secara tepat waktu



Pengawasan Internal

- Rapat pimpinan Bidang I oleh Wakil Rektor bidang Akademik dan Kemahasiswaan
- Rapat pimpinan oleh Direktur Pendidikan Kepala Sub Bagian Registrasi dan Data Bag.
- Layanan Pendidikan Direktorat Pendidikan ITS dilakukan monitoring seminggu sekali



Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

- Jaminan keakuratan data
- Jaminan kerahasiaan bagi pemohon pengaduan



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

Kompetensi Pelaksana

- Kemampuan menguasai prosedur layanan dengan benar
- Kemampuan menjalankan aplikasi perkantoran dan sistem layanan
- Kemampuan berkomunikasi dengan baik
- Kemampuan berbahasa Inggris aktif dan pasif
- Kemampuan bersikap ramah, sopan dan rapi



Jumlah Pelaksana

Manajemen 3 orang
Staf layanan informasi 2 orang
Layanan Administrasi 2 orang
Pengelola data sistem informasi 1 orang
Staf THL 1 orang



LAYANAN VERIFIKASI IJAZAH

Pendidikan dan Mahasiswa Aktif (Prakiraan Lulus)

A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)



- ✓ Pemohon adalah alumni ITS, Instansi Swasta atau Instansi Pemerintahan (Negeri)
- ✓ Melampirkan Dokumen terkait
- ✓ Dikirim melalui jasa pengiriman, email atau chat wa



1 - 2 hari kerja



Tidak diberlakukan tarif



Penanganan Pengaduan,
Saran dan Masukan

Online melalui:
Email: dirpendikcare@its.ac.id
Telp.: 031 5994251, pabx: 1012
Whatsapp: 085233235718
Servicedesk: <https://servicedesk.its.ac.id/> (Ticket Subject:
Direktorat Pendidikan)
Offline melalui :
Datang langsung ke Gedung KPA dr. Angka Nitisastro Lt. 1
Direktorat Pendidikan ITS
Pada hari kerja : Senin – Jum'at Pukul 08.00 – 16.00 WIB

Sistem Mekanisme dan Prosedur



Pengajuan Permohonan
melalui Pos/Email/Chat WA



Proses Pengajuan
oleh Staf Registrasi & Data



Dokumen Sudah Selesai
dan Siap Kirim



Produk Pelayanan

Surat Keterangan Hasil Verifikasi
Pendidikan atau Surat Keterangan
Prakiraan Lulus

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)



Dasar Hukum

- Peraturan Rektor ITS No. 24 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya
- Peraturan Rektor ITS No. 26 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretaris Institut, Direktorat, Biro, Kantor, Perpustakaan dan Unit di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- 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
- Peraturan Menpan RB Nomor 11 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019



Pengawasan Internal

- Rapat pimpinan Bidang I oleh Wakil Rektor bidang Akademik dan Kemahasiswaan
- Rapat pimpinan oleh Direktur Pendidikan Kepala Sub Bagian Registrasi dan Data Bag.
- Layanan Pendidikan Direktorat Pendidikan ITS dilakukan monitoring seminggu sekali



Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

- Jaminan keakuratan data
- Jaminan kerahasiaan bagi pemohon pengaduan



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

Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas

- Ruang pelayanan yang nyaman
- Ruang konsultasi
- Ruang sesuai prokes covid 19
- Nomor antrian pengunjung
- Jaringan internet dan wifi
- Komputer/Laptop
- Arsip Dokumen Mahasiswa/Data Pendidikan
- SIM Akademik
- Printer
- Mesin fotocopy
- Scanner
- Telephone
- CCTV ruang pelayanan



Jaminan Pelayanan

Layanan dilakukan secara tepat waktu



Kompetensi Pelaksana

- Kemampuan menguasai prosedur layanan dengan benar
- Kemampuan menjalankan aplikasi perkantoran dan sistem layanan
- Kemampuan berkomunikasi dengan baik
- Kemampuan berbahasa Inggris aktif dan pasif
- Kemampuan bersikap ramah, sopan dan rapi



Jumlah Pelaksana

Manajemen 3 orang
Staf layanan informasi 2 orang
Layanan Administrasi 2 orang
Pengelola data sistem informasi 1 orang
Staf THL 1 orang

E-LEARNING

LAYANAN VERIFIKASI IJAZAH

Keabsahan Ijazah

A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)



- ✓ Pemohon adalah alumni ITS, Instansi Swasta atau Instansi Pemerintahan (Negeri)
- ✓ Melampirkan Dokumen terkait
- ✓ Dikirim melalui jasa pengiriman, email atau chat wa



1 - 2 hari kerja



Tidak diberlakukan tarif



Online melalui:

Email: dirpendikcare@its.ac.id

Telp.: 031 5994251, pabx: 1012

Whatsapp: 085233235718

Service desk: <https://servicedesk.its.ac.id/> (Ticket Subject:

Direktorat Pendidikan)

Offline melalui :

Datang langsung ke Gedung KPA dr. Angka Nitisastro Lt. 1

Direktorat Pendidikan ITS

Pada hari kerja : Senin - Jum'at Pukul 08.00 - 16.00 WIB

Sistem Mekanisme dan Prosedur



Surat Keterangan Hasil Verifikasi Keabsahan Ijazah (Sesuai/Tidak)

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)



Dasar Hukum

- Peraturan Rektor ITS No. 24 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya
- Peraturan Rektor ITS No. 26 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretaris Institut, Direktorat, Biro, Kantor, Perpustakaan dan Unit di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- 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
- Peraturan Menpan RB Nomor 11 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019



Pengawasan Internal

- Rapat pimpinan Bidang I oleh Wakil Rektor bidang Akademik dan Kemahasiswaan
- Rapat pimpinan oleh Direktur Pendidikan Kepala Sub Bagian Registrasi dan Data Bag.
- Layanan Pendidikan Direktorat Pendidikan ITS dilakukan monitoring seminggu sekali



Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

- Jaminan keakuratan data
- Jaminan kerahasiaan bagi pemohon pengaduan



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

Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas

- Ruang pelayanan yang nyaman
- Ruang konsultasi
- Ruang sesuai prokes covid 19
- Nomor antrian pengunjung
- Jaringan internet dan wifi
- Komputer/Laptop

- Arsip Dokumen Mahasiswa/Data Pendidikan
- SIM Akademik
- Printer
- Mesin fotocopy
- Scanner
- Telephone
- CCTV ruang pelayanan

Jaminan Pelayanan



Layanan dilakukan secara tepat waktu

Kompetensi Pelaksana

- Kemampuan menguasai prosedur layanan dengan benar
- Kemampuan menjalankan aplikasi perkantoran dan sistem layanan
- Kemampuan berkomunikasi dengan baik
- Kemampuan berbahasa Inggris aktif dan pasif
- Kemampuan bersikap ramah, sopan dan rapi

Jumlah Pelaksana



Manajemen 4 orang
Staf layanan informasi 2 orang
Layanan Administrasi 2 orang
Pengelola data sistem informasi 1 orang
Staf THL 1 orang

LAYANAN SURAT KETERANGAN BEKERJA

A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)



- ✓ Pemohon adalah Pegawai Tetap ITS
- ✓ Upload Form Permohonan
- ✓ Upload scan form permohonan yang telah di tandatangani
- ✓ mengetahui pimpinan unit kerja dan dicap dinas



1 - 3 hari kerja



Bebas Biaya



Penanganan Pengaduan,
Saran dan Masukan

Online melalui :

Email: plt@its.ac.id

Telp.: 031 5994251, pabx : 1308

Whatsapp: 085706090069

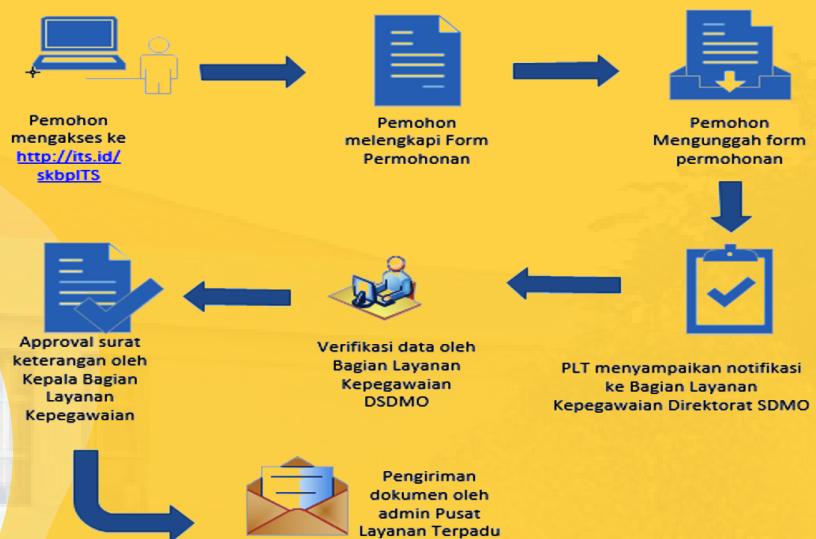


Servicedesk: <https://servicedesk.its.ac.id/> (Ticket
Subject: Pusat Layanan Terpadu)

Offline melalui:

Datang langsung ke Gedung KPA Pusat Layanan Terpadu
Pada hari kerja: Senin - Jum'at Pukul 08.00 - 16.00 WIB

Sistem Mekanisme dan Prosedur



B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)



Dasar Hukum

- ✓ Peraturan Rektor ITS No. 24 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya
- ✓ Peraturan Rektor ITS No. 26 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretaris Institut, Direktorat, Biro, Kantor, Perpustakaan dan Unit di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya
- ✓ Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- ✓ 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
- ✓ Peraturan Menpan RB Nomor 11 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019

Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas

- ✓ Ruang pelayanan yang nyaman
- ✓ Ruang konsultasi
- ✓ Ruang sesuai prokes covid 19
- ✓ Mesin antrian pengunjung
- ✓ Jaringan internet dan wifi
- ✓ Komputer/Laptop
- ✓ Printer
- ✓ Mesin fotocopy
- ✓ Scanner
- ✓ Telephone
- ✓ CCTV ruang pelayanan



Pengawasan Internal

- ✓ Rapat pimpinan ITS oleh Rektor, Wakil Rektor bidang Akademik dan Kemahasiswaan dan Wakil Rektor bidang SDMO dan TSI
- ✓ Rapat pimpinan Kepala Biro Umum dan Reformasi Birokrasi yang dilakukan monitoring 3 bulan sekali
- ✓ Dekan Fakultas yang dilakukan monitoring 3 bulan sekali
- ✓ Kepala Sub Bagian Pusat Layanan Terpadu yang dilakukan monitoring seminggu sekali



Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

- ✓ Jaminan keakuratan data
- ✓ Jaminan kerahasiaan bagi pemohon pengaduan

Jaminan Pelayanan

Layanan dilakukan secara transparan, terbuka, dan tepat waktu

Kompetensi Pelaksana

- ✓ Kemampuan menguasai prosedur layanan dengan benar
- ✓ Kemampuan menjalankan aplikasi perkantoran dan sistem layanan
- ✓ Kemampuan berkomunikasi dengan baik
- ✓ Kemampuan berbahasa Inggris aktif dan pasif
- ✓ Kemampuan bersikap ramah, sopan dan rapi

Jumlah Pelaksana

Manajemen 3 orang
Administrasi layanan informasi 2 orang



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.

LAYANAN INFORMASI PENERIMAAN DOSEN DAN TENDIK ITS

A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)



B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)



Dasar Hukum

- Peraturan Rektor No. 2 Tahun 2017 tentang Kepegawaian
- Peraturan Rektor ITS No. 25 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Fakultas di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya
- Peraturan Rektor ITS No. 26 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretaris Institut, Direktorat, Biro, Kantor, Perpustakaan dan Unit di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya
- Peraturan Rektor No. 7 tahun 2020 tentang Perubahan Peraturan Rektor No. 2 Tahun 2017 tentang Kepegawaian
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- 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
- Peraturan Menpan RB Nomor 11 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019

Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas

- Ruang pelayanan yang nyaman
- Ruang konsultasi
- Ruang sesuai prokes covid 19
- Mesin antrian pengunjung
- Jaringan internet dan wifi
- Komputer/Laptop
- Printer
- Mesin fotocopy
- Scanner
- Telephone
- CCTV ruang pelayanan

Jaminan Pelayanan



Layanan dilakukan secara transparan, terbuka, dan tepat waktu



Pengawasan Internal

- Rapat pimpinan ITS oleh Rektor, Wakil Rektor bidang Akademik dan Kemahasiswaan dan Wakil Rektor bidang SDMO dan TSI
- Rapat pimpinan Kepala Biro Umum dan Reformasi Birokrasi yang dilakukan monitoring 3 bulan sekali
- Dekan Fakultas yang dilakukan monitoring 3 bulan sekali

Kompetensi Pelaksana

- Kemampuan menguasai prosedur layanan dengan benar
- Kemampuan menjalankan aplikasi perkantoran dan sistem layanan
- Kemampuan berkomunikasi dengan baik
- Kemampuan berbahasa Inggris aktif dan pasif
- Kemampuan bersikap ramah, sopan dan rapi



Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

- Jaminan keakuratan data
- Jaminan kerahasiaan bagi pemohon pengaduan



Jumlah Pelaksana

Manajemen 2 orang
Administrasi layanan informasi 2 orang
Staff UKP 1 orang

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.

LAYANAN KUNJUNGAN PERPUSTAKAAN OFFLINE

Layanan Peminjaman, Perpanjangan dan Pengembalian Koleksi

A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)



- ✓ Pemustaka layanan datang langsung ke Perpustakaan ITS pada lantai 1, 3, 4, dan 5 di Gedung Perpustakaan.
- ✓ Pemustaka layanan terdaftar sebagai anggota perpustakaan dengan memiliki kartu identitas yang masih berlaku (KTM/KTP).
- ✓ Pemustaka layanan mengisi buku tamu pada personal komputer yang tersedia

Maksimal 5 menit



Tidak dipungut biaya



Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

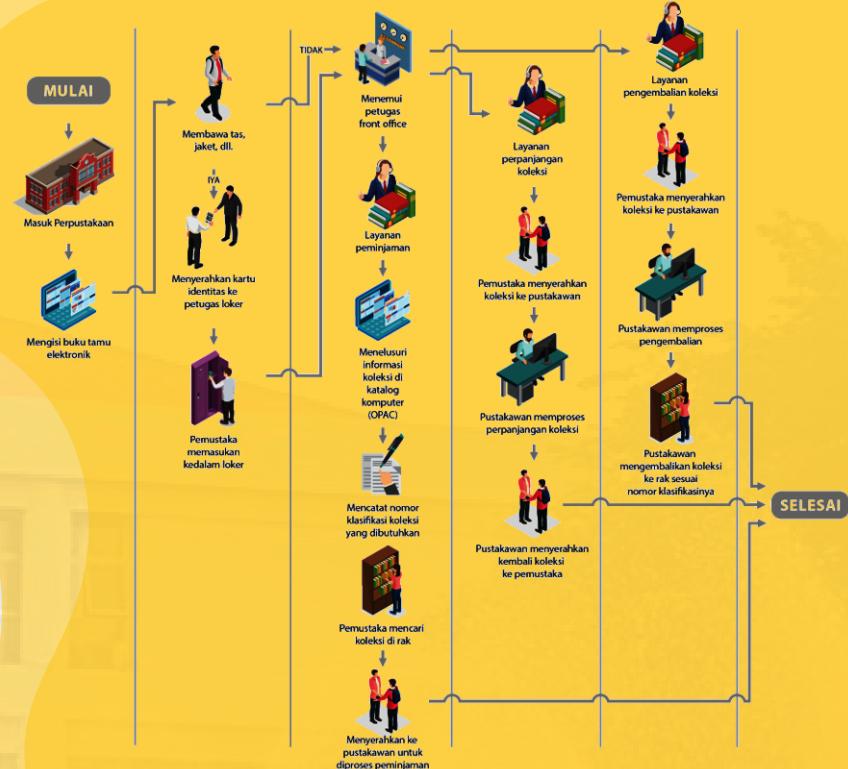
Pengaduan Langsung:

- Gedung Perpustakaan ITS lantai 1 /Front Office
- Website: <https://its.ac.id/perpustakaan>
- E-mail: libits@its.ac.id; refdesk.libits@gmail.com

Offline melalui:

- Datang langsung pada hari kerja: Senin – Jum'at
- Pukul 08.00 – 16.00 WIB

Sistem Mekanisme dan Prosedur



Layanan koleksi perpustakaan dalam media hardcopy dan softcopy format PDF

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)



Dasar Hukum

- Peraturan Rektor ITS No. 24 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya
- Peraturan Rektor ITS No. 26 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretaris Institut, Direktorat, Biro, Kantor, Perpustakaan dan Unit di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- 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
- Peraturan Menpan RB Nomor 11 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019
- SK Mendiknas tahun 2002 tentang Perpustakaan
- Undang-undang No.43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan
- Peraturan Pemerintah no. 24 tahun 2014 tentang pelaksanaan Undang-undang No. 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan
- Rencana Strategis ITSTahun 2020-2024

Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas

- Ruang pelayanan yang nyaman
- Perangkat Kerja (Meja, Kursi, dll.)
- Ruang sesuai prokes covid 19
- Jaringan Intranet/internet dan wifi
- Komputer/Laptop
- Printer
- Mesin fotocopy
- Scanner
- Telephone
- CCTV ruang pelayanan



Jaminan Pelayanan

Pelayanan dilaksanakan oleh pustakawan dan pengadministrasi perpustakaan yang profesional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan



Pengawasan Internal

Pengawasan akan dilaksanakan oleh penanggung jawab pelayanan publik beserta pihak terkait yang dilakukan secara berjenjang

Kompetensi Pelaksana

- Memahami peraturan perundang-undangan
- Mampu berkomunikasi secara lisan dengan baik
- Menguasai prosedur pelayanan
- Memiliki pengetahuan dan kompetensi bidang perpustakaan yang memadai
- Memiliki keterampilan pemanfaatan teknologi informasi
- Mampu mengoperasikan sistem pelayanan
- Memiliki ketampilan bahasa dengan terstruktur dan sistematis; dan
- Bersikap ramah dan sopan



Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Pelayanan dilaksanakan secara sistimatis, tepat waktu dan transparan

Jumlah Pelaksana

Manajemen 1 orang
Jumlah pelaksana maksimal 7 (tujuh) orang



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

LAYANAN KUNJUNGAN PERPUSTAKAAN ONLINE

Layanan Ask A Librarian

A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)



B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)



Dasar Hukum

- ✓ Peraturan Rektor ITS No. 24 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya
- ✓ Peraturan Rektor ITS No. 26 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretaris Institut, Direktorat, Biro, Kantor, Perpustakaan dan Unit di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya
- ✓ Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- ✓ 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
- ✓ Peraturan Menpan RB Nomor 11 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019
- ✓ SK Mendiknas tahun 2002 tentang Perpustakaan
- ✓ Undang-undang No.43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan
- ✓ Peraturan Pemerintah no. 24 tahun 2014 tentang pelaksanaan Undang-undang No. 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan
- ✓ Rencana Strategis ITSTahun 2020-2024

Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas

- ✓ Ruang pelayanan yang nyaman
- ✓ Perangkat Kerja (Meja, Kursi, dll.)
- ✓ Ruang sesuai prokes covid 19
- ✓ Jaringan Intranet/internet dan wifi
- ✓ Katalog Online Perpustakaan ITS
- ✓ Komputer/Laptop
- ✓ Website Perpustakaan ITS



Jaminan Pelayanan

Pelayanan dilaksanakan oleh pustakawan dan pengadministrasi perpustakaan yang profesional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan



Pengawasan Internal

Pengawasan akan dilaksanakan oleh penanggung jawab pelayanan publik beserta pihak terkait yang dilakukan secara berjenjang

Kompetensi Pelaksana

- ✓ Memahami peraturan perundang-undangan
- ✓ Mampu berkomunikasi secara lisan dengan baik
- ✓ Menguasai prosedur pelayanan
- ✓ Memiliki pengetahuan dan kompetensi bidang perpustakaan yang memadai
- ✓ Memiliki keterampilan pemanfaatan teknologi informasi
- ✓ Mampu mengoperasikan sistem pelayanan
- ✓ Memiliki ketrampilan bahasa dengan terstruktur dan sistematis; dan
- ✓ Bersikap ramah dan sopan



Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Pelayanan dilaksanakan secara sistimatis, tepat waktu dan transparan

Jumlah Pelaksana

Manajemen 1 orang



Jumlah pelaksana maksimal 7 (tujuh) orang



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

LAYANAN KUNJUNGAN PERPUSTAKAAN ONLINE

Layanan Online BookOrder, Renewals

(Peminjaman, Pengembalian dan Perpanjangan Online)

A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)



- ✓ Pemustaka layanan memiliki alamat email yang masih aktif / No.WhatsApp
- ✓ Pemustaka layanan terdaftar sebagai anggota perpustakaan dengan memiliki kartu identitas yang masih berlaku (KTM/KTP).
- ✓ Pemustaka layanan mengisi buku tamu/data identitas pada aplikasi yang tersedia



Maksimal 1 - 3 Hari



Tidak dipungut biaya



Layanan koleksi perpustakaan dalam media hardcopy dan softcopy format PDF



Penanganan Pengaduan,
Saran dan Masukan

Pengaduan Langsung melalui:

Live chat Whatsapp: +6285937062001

Website: <https://its.ac.id/perpustakaan>

E-mail: libitseits.ac.id; refdesk.libits@gmail.com

Sistem Mekanisme dan Prosedur

LAYANAN PEMINJAMAN	LAYANAN PERPANJANGAN	LAYANAN PENGEMBALIAN
<p>Pemustaka melakukan pencarian di katalog online (OPAC)</p> <p>Mencatat judul, nomor, klasifikasi, pengarang, dan tahun koleksi yang dinginkan</p> <p>Pemustaka mengisi form pemesanan secara online</p> <p>Staff Layanan mencari koleksi yang dipesan</p> <p>Menghubungi pemustaka melalui nomor whatsapp</p> <p>Pemustaka mengambil koleksi sesuai pesanan</p>	<p>Pemustaka datang ke perpustakaan</p> <p>Pemustaka menyerahkan koleksi yang akan diperpanjang</p> <p>Pustakawan mengirimkan bukti perpanjangan koleksi melalui e-mail</p>	<p>Pemustaka mengirimkan koleksi melalui kurir</p> <p>Pemustaka mengkonfirmasi melalui whatsapp ke pemustaka</p> <p>Pustakawan mengkonfirmasi dan mengirimkan bukti pengembalian ke pemustaka</p>

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)



Dasar Hukum

- ✓ Peraturan Rektor ITS No. 24 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya
- ✓ Peraturan Rektor ITS No. 26 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretaris Institut, Direktorat, Biro, Kantor, Perpustakaan dan Unit di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya
- ✓ Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- ✓ 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
- ✓ Peraturan Menpan RB Nomor 11 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019
- ✓ SK Mendiknas tahun 2002 tentang Perpustakaan
- ✓ Undang-undang No.43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan
- ✓ Peraturan Pemerintah no. 24 tahun 2014 tentang pelaksanaan Undang-undang No. 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan
- ✓ Rencana Strategis ITSTahun 2020-2024



Pengawasan Internal

Pengawasan akan dilaksanakan oleh penanggung jawab pelayanan publik beserta pihak terkait yang dilakukan secara berjenjang



Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Pelayanan dilaksanakan secara sistimatis, tepat waktu dan transparan



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

Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas

- ✓ Ruang pelayanan yang nyaman
- ✓ Perangkat Kerja (Meja, Kursi, dll.)
- ✓ Ruang sesuai prokes covid 19
- ✓ Jaringan Intranet/internet dan wifi
- ✓ Katalog Online Perpustakaan ITS
- ✓ Komputer/Laptop
- ✓ Website Perpustakaan ITS



Jaminan Pelayanan

Pelayanan dilaksanakan oleh pustakawan dan pengadministrasi perpustakaan yang profesional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan



Kompetensi Pelaksana

- ✓ Memahami peraturan perundang-undangan
- ✓ Mampu berkomunikasi secara lisan dengan baik
- ✓ Menguasai prosedur pelayanan
- ✓ Memiliki pengetahuan dan kompetensi bidang perpustakaan yang memadai
- ✓ Memiliki keterampilan pemanfaatan teknologi informasi
- ✓ Mampu mengoperasikan sistem pelayanan
- ✓ Memiliki ketrampilan bahasa dengan terstruktur dan sistematis; dan
- ✓ Bersikap ramah dan sopan



Jumlah Pelaksana

Manajemen 1 orang

Jumlah pelaksana maksimal 7 (tujuh) orang

LAYANAN KUNJUNGAN PERPUSTAKAAN ONLINE

Layanan Off Campus Access, E-Thesis Delivery, E-Resources Delivery

A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)



- ✓ Pemustaka layanan memiliki alamat email yang masih aktif / No.WhatsApp
- ✓ Pemustaka layanan terdaftar sebagai anggota perpustakaan dengan memiliki kartu identitas yang masih berlaku (KTM/KTP).
- ✓ Pemustaka layanan mengisi buku tamu/data identitas pada aplikasi yang tersedia



Maksimal 2 hari kerja



Tidak dipungut biaya



Layanan koleksi perpustakaan dalam media hardcopy dan softcopy format PDF



Penanganan Pengaduan,
Saran dan Masukan

Pengaduan Langsung melalui:

- Live chat Whatsapp: +6285937062001
- Website: <https://its.ac.id/perpustakaan>
- E-mail: libitseits.ac.id; refdesk.libits@gmail.com

Sistem Mekanisme dan Prosedur



B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)



Dasar Hukum

- Peraturan Rektor ITS No. 24 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya
- Peraturan Rektor ITS No. 26 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretaris Institut, Direktorat, Biro, Kantor, Perpustakaan dan Unit di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- 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
- Peraturan Menpan RB Nomor 11 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019
- SK Mendiknas tahun 2002 tentang Perpustakaan
- Undang-undang No.43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan
- Peraturan Pemerintah no. 24 tahun 2014 tentang pelaksanaan Undang-undang No. 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan
- Rencana Strategis ITSTahun 2020-2024

Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas

- Ruang pelayanan yang nyaman
- Perangkat Kerja (Meja, Kursi, dll.)
- Ruang sesuai prokes covid 19
- Jaringan Intranet/internet dan wifi
- Katalog Online Perpustakaan ITS
- Komputer/Laptop
- Website Perpustakaan ITS



Jaminan Pelayanan

Pelayanan dilaksanakan oleh pustakawan dan pengadministrasi perpustakaan yang profesional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan



Pengawasan Internal

Pengawasan akan dilaksanakan oleh penanggung jawab pelayanan publik beserta pihak terkait yang dilakukan secara berjenjang

Kompetensi Pelaksana

- Memahami peraturan perundang-undangan
- Mampu berkomunikasi secara lisan dengan baik
- Menguasai prosedur pelayanan
- Memiliki pengetahuan dan kompetensi bidang perpustakaan yang memadai
- Memiliki keterampilan pemanfaatan teknologi informasi
- Mampu mengoperasikan sistem pelayanan
- Memiliki ketrampilan bahasa dengan terstruktur dan sistematis; dan
- Bersikap ramah dan sopan



Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Pelayanan dilaksanakan secara sistimatis, tepat waktu dan transparan

Jumlah Pelaksana

Manajemen 1 orang

Jumlah pelaksana maksimal 7 (tujuh) orang



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

LAYANAN KUNJUNGAN PERPUSTAKAAN ONLINE

Layanan Off Campus Access, E-Thesis Delivery, E-Resources Delivery

A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)



PERSYARATAN
PELAYANAN

- ✓ Pemustaka layanan memiliki alamat email yang masih aktif / No.WhatsApp
- ✓ Pemustaka layanan terdaftar sebagai anggota perpustakaan dengan memiliki kartu identitas yang masih berlaku (KTM/KTP).
- ✓ Pemustaka layanan mengisi buku tamu/data identitas pada aplikasi yang tersedia



Jangka Waktu
Penyelesaian

Maksimal 5 menit



Tidak dipungut biaya



Produk Pelayanan
Layanan literasi informasi
perpustakaan dalam media kelas
dan zoom meeting

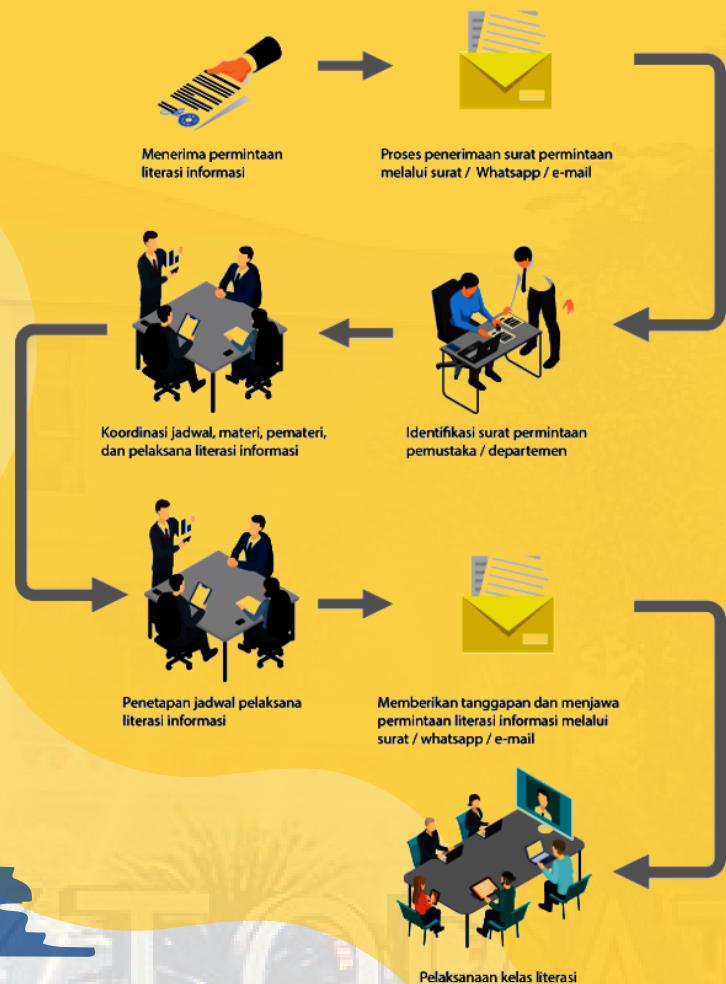


Penanganan Pengaduan,
Saran dan Masukan

Pengaduan Langsung melalui:

- 📞 Live chat WhatsApp: +6285937062001
- 🌐 Website: <https://its.ac.id/perpustakaan>
- ✉️ E-mail: libitseits.ac.id; refdesk.libits@gmail.com

Sistem Mekanisme dan Prosedur



B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)



Dasar Hukum

- Peraturan Rektor ITS No. 24 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya
- Peraturan Rektor ITS No. 26 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretaris Institut, Direktorat, Biro, Kantor, Perpustakaan dan Unit di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- 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
- Peraturan Menpan RB Nomor 11 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019
- SK Mendiknas tahun 2002 tentang Perpustakaan
- Undang-undang No.43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan
- Peraturan Pemerintah no. 24 tahun 2014 tentang pelaksanaan Undang-undang No. 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan
- Rencana Strategis ITSTahun 2020-2024



Pengawasan Internal

Pengawasan akan dilaksanakan oleh penanggung jawab pelayanan publik beserta pihak terkait yang dilakukan secara berjenjang



Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Pelayanan dilaksanakan secara sistematis, tepat waktu dan transparan



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

Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas

- Ruang pelayanan yang nyaman
- Perangkat Kerja (Meja, Kursi, dll.)
- Ruang sesuai prokes covid 19
- Penyusunan daftar nama pemateri dan tenaga teknis
- Penyusunan konsep dan materi literasi informasi dalam bentuk PPT
- Jaringan Intranet/internet dan wifi
- Katalog Online Perpustakaan ITS
- Komputer/Laptop
- Website Perpustakaan ITS perguruan tinggi lainnya
- Website eJournal dan eBook yang dilengkarn ITS
- Website sumber informasi ilmiah instansi lainnya



Jaminan Pelayanan

Pelayanan dilaksanakan oleh pustakawan dan pengadministrasi perpustakaan yang profesional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan



Kompetensi Pelaksana

- Memahami peraturan perundang-undangan
- Mampu berkomunikasi secara lisan dengan baik
- Menguasai prosedur pelayanan
- Memiliki pengetahuan dan kompetensi bidang perpustakaan yang memadai
- Memiliki keterampilan pemanfaatan teknologi informasi
- Mampu mengoperasikan sistem pelayanan
- Memiliki ketrampilan bahasa dengan terstruktur dan sistematis; dan
- Bersikap ramah dan sopan



Jumlah Pelaksana

Manajemen 1 orang

Jumlah pelaksana maksimal 7 (tujuh) orang

LAYANAN KUNJUNGAN PERPUSTAKAAN ONLINE

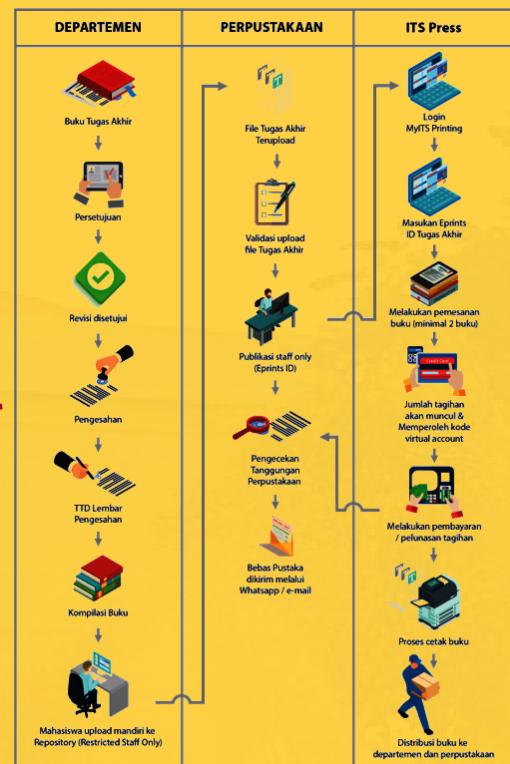
Layanan E-Bebas Pustaka

A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)



- ✓ Pemustaka layanan memiliki alamat email yang masih aktif / No.WhatsApp
- ✓ Pemustaka layanan terdaftar sebagai anggota perpustakaan dengan memiliki kartu identitas yang masih berlaku (KTM/KTP).
- Pemustaka layanan mengisi buku tamu/data identitas pada aplikasi yang tersedia

Sistem Mekanisme dan Prosedur



Tidak dipungut biaya



Penanganan Pengaduan,
Saran dan Masukan

Pengaduan Langsung melalui:

Live chat Whatsapp: +6285937062001

Website: <https://its.ac.id/perpustakaan>

E-mail: libitseits.ac.id; refdesk.libits@gmail.com



Produk Pelayanan

Layanan surat keterangan bebas
pustaka Perpustakaan

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)



Dasar Hukum

- Peraturan Rektor ITS No. 24 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya
- Peraturan Rektor ITS No. 26 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretaris Institut, Direktorat, Biro, Kantor, Perpustakaan dan Unit di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- 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
- Peraturan Menpan RB Nomor 11 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019
- SK Mendiknas tahun 2002 tentang Perpustakaan
- Undang-undang No.43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan
- Peraturan Pemerintah no. 24 tahun 2014 tentang pelaksanaan Undang-undang No. 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan
- Rencana Strategis ITSTahun 2020-2024



Pengawasan Internal

Pengawasan akan dilaksanakan oleh penanggung jawab pelayanan publik beserta pihak terkait yang dilakukan secara berjenjang



Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Pelayanan dilaksanakan secara sistematis, tepat waktu dan transparan



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

Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas

- Ruang pelayanan yang nyaman
- Perangkat Kerja (Meja, Kursi, dll.)
- Ruang sesuai prokes covid 19
- Database pada google drive, google sheet, database repository eprints, software acrobat 10, sistem informasi SPITS
- Form penyerahan karya ilmiah, Form registrasi online akun repository, Form registrasi online anggota perpustakaan, Form TA/Tesis/Disertasi online, Form aktivasi tugas akhir online
- Jaringan Intranet/internet dan wifi
- Katalog Online Perpustakaan ITS
- Komputer/Laptop
-



Jaminan Pelayanan

Pelayanan dilaksanakan oleh pustakawan dan pengadministrasi perpustakaan yang profesional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan



Kompetensi Pelaksana

- Memahami peraturan perundang-undangan
- Mampu berkomunikasi secara lisan dengan baik
- Menguasai prosedur pelayanan
- Memiliki pengetahuan dan kompetensi bidang perpustakaan yang memadai
- Memiliki keterampilan pemanfaatan teknologi informasi
- Mampu mengoperasikan sistem pelayanan
- Memiliki ketrampilan bahasa dengan terstruktur dan sistematis; dan
- Bersikap ramah dan sopan



Jumlah Pelaksana

Manajemen 1 orang
Jumlah pelaksana maksimal 10 (sepuluh) orang

LAYANAN SURAT DAN PAKET DINAS SECARA ONLINE

A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)



Asal surat dan paket dinas :

- Dari luar ITS (external in) : instansi, Swasta, Perorangan, Perguruan Tinggi, email, Sosial media dan sumber kredibel lainnya.

Dari dalam ITS (internal out) : unit ITS

Pengiriman : pengguna wajib mengajukan permohonan melalui sistem informasi : myITS courier

User Pengguna External dan Internal telah terdaftar

Bukti layanan tersedia didalam sistem (bisa ditracking dari pengguna external ITS)



1 - 2 hari kerja untuk pengiriman surat dan paket



- Pengiriman antar unit di ITS : gratis
- Pengiriman keluar ITS : dana operasional biro



Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Online melalui :

- 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)

Offline melalui :

- 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

Sistem Mekanisme dan Prosedur



Tersampaikan surat dan paket ke tujuan melalui tracking status surat dan paket baik bagi pihak luar ITS dan operator unit didalam ITS.

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)



Dasar Hukum

- Peraturan Rektor ITS No. 24 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya
- Peraturan Rektor ITS No. 26 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretaris Institut, Direktorat, Biro, Kantor, Perpustakaan dan Unit di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- 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
- Peraturan Menpan RB Nomor 11 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019



Pengawasan Internal

- Rapat pimpinan ITS oleh Rektor, Wakil Rektor bidang Akademik dan Kemahasiswaan dan Wakil Rektor bidang SDMO dan TSI
- Rapat pimpinan Kepala Biro Umum dan Reformasi Birokrasi yang dilakukan monitoring 3 bulan sekali
- Dekan Fakultas yang dilakukan monitoring 3 bulan sekali
- Kepala Sub Bagian Pusat Layanan Terpadu yang dilakukan monitoring seminggu sekali



Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

- Jaminan kerahasiaan isi surat dan paket
- Jaminan pengiriman sampai pada tujuan
- Jaminan keselamatan penerimaan surat dan paket bebas virus



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.



Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas

- Ruang Penerimaan surat dan paket sesuai protokol kesehatan
- Ruang isolasi surat dan paket (semprot dan Scan UV)
- Ruang pelayanan yang nyaman
- Ruang konsultasi
- Jaringan internet dan wifi
- Komputer/Laptop
- Printer
- Mesin fotocopy
- Scanner
- Telephone
- CCTV ruang pelayanan



Jaminan Pelayanan

Layanan dilakukan secara transparan, terbuka, dan tepat waktu



Kompetensi Pelaksana

- Kemampuan menguasai prosedur layanan dengan benar
- Kemampuan menjalankan aplikasi perkantoran dan aplikasi distribusi surat dan paket dinas
- Kemampuan berkomunikasi dengan baik
- Kemampuan berbahasa Inggris aktif dan pasif
- Kemampuan bersikap ramah, sopan dan rapi



Jumlah Pelaksana

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

LAYANAN SEWA GRAHA ITS

A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)



- ✓ Penyewa Reguler :
Foto Copy KTP calon penyewa, Nomor HP
- ✓ Penyewa Dosen, Karyawan, dan Pensiuhan
Foto Copy KTP calon penyewa, Foto Copy KK, Foto Copy SK Terbaru, Nomor HP
- ✓ Penyewa Alumni ITS
Foto Copy calon penyewa, Foto Copy Ijazah, Nomor HP
- ✓ Penyewa Fakultas / Jurusan / UPT di Lingkungan ITS / Mahasiswa
Foto Copy KTP calon penyewa, Surat keterangan, Nomor HP
- ✓ Penyewa organisasi pendidikan dan sosial/nirlaba
Foto Copy KTP calon penyewa, Surat keterangan, Nomor HP



Maksimal 30 menit



Jasa Sewa Gedung Pertemuan



online melalui :

Email : grahaitsgmail.com
Telp : 031 5924490/5938863
Whatsapp : 08123006651

offline melalui :

Datang langsung ke Gedung Graha Sepuluh Nopember ITS

Pada hari kerja :

Senin – Jum’at Pukul 08.00 – 16.00 WIB

Sistem Mekanisme dan Prosedur



Biaya / Tarif

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	20.000.000
Paket Pernikahan (new normal)	weekend/hari libur	per 5 jam	30.000.000
	weekday	per 5 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, Pesta 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	17.750.000
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	1.320.000
3. Ruang Sido	weekend/hari libur	per 5 jam	1.200.000
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 Anjasmaro	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/Alas pameran/dagang (uk. 2 x 2 m) *			
-Selasar lt. 1	weekend/hari libur	per 5 jam	150.000
	weekday	per 5 jam	125.000
- Area Parkir/luar gedung GSN	weekend/hari libur	per 5 jam	100.000
	weekday	per 5 jam	85.000
Charge Gedung			
Gedung Sempit (max 3 jam)	akara pertemuan	per 5 jam	450.000
Fasilitas Sound System dg 1 mic	akara pertemuan musik, dkk	per 5 jam	1.200.000
Akad Nikah	di luar jam sewa gedung	per 4 jam	500.000
Ustrik AC (per PK)	Ustrik gedung	per 5 jam	60.000
Ustrik 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 Pelatihan/Tambahan Peralatan dari Gedung GSN			
Panggung/Hilirian	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 type A	ukuran 1,2 m x 2,4 m	per buah	25.000
Meja besar type B	ukuran 90 cm x 180 cm	per buah	18.000
Meja bulat	diameter 150 cm	per buah	18.000
Kursi			
Karpet			
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

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)



Dasar Hukum

- Peraturan Rektor ITS No. 24 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya
- Peraturan Rektor ITS No. 26 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretaris Institut, Direktorat, Biro, Kantor, Perpustakaan dan Unit di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- 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
- Peraturan Menpan RB Nomor 11 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019



Pengawasan Internal

- Wakil Rektor Bidang IV
- Direktur Kerjasama dan Pengelolaan Usaha
- Manager Senior Pengelolaan Usaha Mandiri



Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

- Jaminan keakuratan data
- Jaminan kerahasiaan bagi pemohon pengaduan



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.

Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas

- Ballroom / Ruang Utama (AC Standing 82 PK)
- Ruang Argopuro (AC Split 9 PK)
- Ruang Bromo (AC Split 4,5PK) dan 2 ruang Rias (AC Split 3PK)
- Ruang Dapur
- 4 meja tamu dan 45 meja prasmanan (40 kotak & 5 bulat)
- Sound system 8.000 watt & 5 buah mic kabel
- Panggung permanen tanpa karpet
- 1 set panggung hiburan 4,8 x 6 mtr
- 75 kursi merah
- Petugas Keamanan (4 petugas SKK dan parkir menyesuaikan)
- Genset 135 kVA (apabila PLN padam)
- Surat pemberitahuan acara kepada kepolisian
- Penyemprotan Disinfektan sebelum dan setelah kegiatan
- EO dari Gedung Graha berjumlah 8 orang yang akan bertugas pada saat acara berlangsung



Jaminan Pelayanan

Layanan dilakukan secara transparan, terbuka, dan tepat waktu



Kompetensi Pelaksana

- Memahami harga sewa Gedung
- Kemampuan menguasai prosedur layanan dengan benar
- Kemampuan menjalankan aplikasi perkantoran dan sistem layanan
- Kemampuan berkomunikasi dengan baik
- Kemampuan bersikap ramah, sopan dan rapi



Jumlah Pelaksana

Administrasi layanan informasi 5 orang
Petugas Teknis Listrik dan Genset 2 orang
Petugas Teknik Sound system 3 orang
Petugas Gedung GSN 3 orang
Petugas Kebersihan didalam Gedung 12 orang
Petugas Kebersihan luar Gedung 4 orang
Petugas Parkir 8 orang

LAYANAN PERSEWAAN FASILITAS OLAH RAGA

A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)



- ✓ Web Reservasi Online (fasore@its.ac.id)
- ✓ Identitas Pengguna (KTM/KTP/No. HP/email)
- ✓ Surat Ijin penggunaan fasilitas olahraga



Maksimal 3 jam



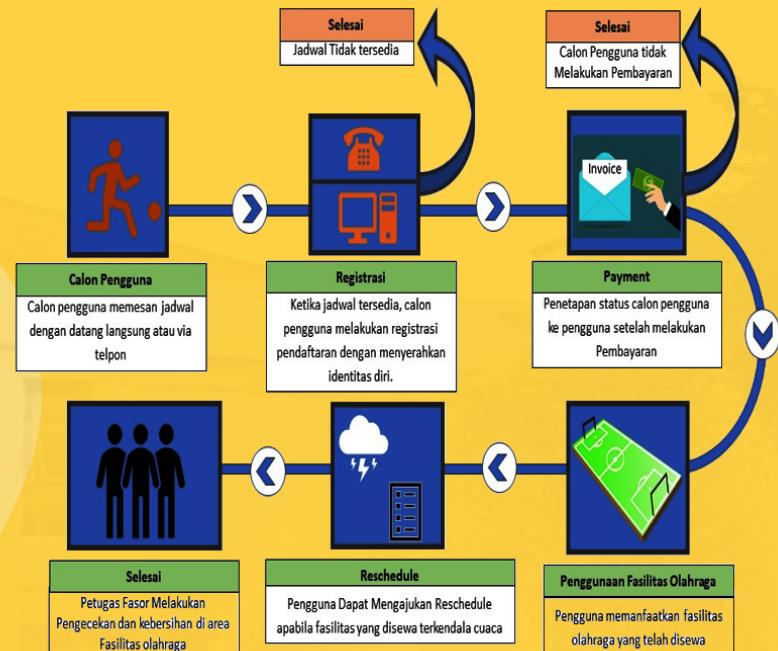
Jasa Sewa Gedung
Pertemuan



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

Sistem Mekanisme dan Prosedur



Produk Pelayanan

Form/kwitansi pembayaran



Biaya/Tarif

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

Penggunaan Turnamen			
Jenis Layanan/Fasilitas	Keterangan	Satuan	Tarif (Rp)
Per 3 jam, per lapangan, pukul 06.00-18.00	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

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)



Dasar Hukum

Tarif Layanan Penunjang Akademik
ITS Tahun 2021 Surat Keputusan Rektor
ITS No. T/5084/IT2/HK.00.01/2021



Pengawasan Internal

- Atasan langsung
- Internal Audit ITS (KAI)



Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

- Jaminan Kerahasiaan Data Penyewa
- Jaminan Keakuratan Jadwal Fasilitas Yang Dapat Di Sewa



Evaluasi Kinerja Pelaksana

Evaluasi penerapan standart pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1 tahun.

Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas



- Kantor / Sekretariat
- Lapangan Sepakbola
- Lintasan Lari
- GOR Bulutangkis
- GOR Futsal
- Lapangan Tennis Outdoor
- Lapangan Futsal Outdoor
- Lapangan Basket Outdoor
- Mini Soccer
- Volly Outdoor

Jaminan Pelayanan



- SDM yang memiliki pengetahuan tentang prosedur terkait
- SDM yang memiliki kemampuan mengoperasikan computer dan aplikasi
- SDM yang memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan dan integritas tinggi

Kompetensi Pelaksana



- Memahami harga sewa Gedung
- Kemampuan menguasai prosedur layanan dengan benar
- Kemampuan menjalankan aplikasi perkantoran dan sistem layanan
- Kemampuan berkomunikasi dengan baik
- Kemampuan bersikap ramah, sopan dan rapi

Jumlah Pelaksana



7 (tujuh) PNS, 2 (dua) Tenaga Kependidikan Non PNS dan 5 (lima) Tenaga Harian Lepas :
1 (satu) orang Manajer Unit
3 (tiga) Pengadministrasi
- BPP/PUMK
- Pengadministrasi Kerjasama dan Penjadwalan
- Pengadministrasi Umum
9 (Sembilan) orang Tenaga Pemeliharaan Gedung dan Taman
1 (satu) orang Petugas Piket penggunaan fasilitas

LAYANAN MEDICAL CENTER

Pasien Klinik Rawat Jalan

A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)



- ✓ Kartu Identitas Pasien (KTP/SIM/KK)
- ✓ Kartu Mahasiswa (KTM) untuk mahasiswa ITS
- ✓ Kartu Asuransi (BPJS/KIS/INHEALTH) untuk peserta BPJS / INHEALTH



- ✓ Layanan Umum : 10 menit rawat jalan
20 menit tindakan
- ✓ Layanan Gigi : 30 menit tindakan
10 menit rawat jalan
- ✓ Layanan BKIA : 20 menit tindakan (Pasang)
10 menit rawat jalan
- ✓ Layanan Psikologi : 2 jam konsultasi
(melalui daring dengan perj)
- ✓ Layanan Farmasi : < 30 menit obat jadi
< 60 menit obat racikan



- ✓ 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



Penanganan Pengaduan,
Saran dan Masukan



online melalui :

Email : medicaleits.ac.id

Telp : 031-5925405, 5927547

Fax : 031-5927231



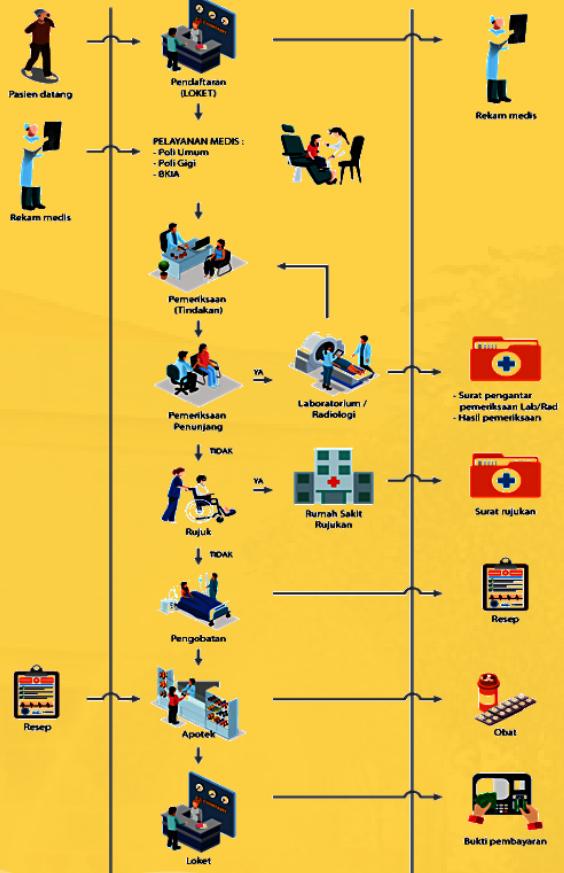
offline melalui :

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

Sistem Mekanisme dan Prosedur



Produk Pelayanan

- ✓ Pemeriksaan Kesehatan umum
- ✓ Pemeriksaan Kesehatan Gigi
- ✓ Pemeriksaan Kesehatan Ibu dan Anak
- ✓ Pelayanan Obat
- ✓ Pelayanan Psikologi
- ✓ Pelayanan Gawat Darurat

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)



Dasar Hukum

- ✓ Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431)
- ✓ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)
- ✓ Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)
- ✓ 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
- ✓ Permenpan RB Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615)
- ✓ Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 Tahun 2014 tentang Klinik
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 28 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional.
- Peraturan Rektor ITS No. 24 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya
- Peraturan Rektor ITS No. 26 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretaris Institut, Direktorat, Biro, Kantor, Perpustakaan dan Unit di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : M. Kes/SK/IX/2004 tentang Standar Pelayanan Kesehatan di Apotek



Pengawasan Internal

- ✓ Wakil Rektor bidang Inovasi, Kerjasama, Kealumnian dan Hubungan Internasional
- ✓ Direktur Kerjasama dan Pengelolaan Usaha
- ✓ Manajer Senior Pengelolaan Usaha Mandiri



Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dan hasilnya dapat dipertanggungjawabkan



Evaluasi Kinerja Pelaksana

Evaluasi kinerja dilakukan melalui :

- Survey indek kepuasan pelanggan
- Evaluasi standar pelayanan yang dilakukan setiap 6 bulan sekali. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga meningkatkan kinerja pelayanan.
- Evaluasi pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.

Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas

- ✓ Ruang pelayanan yang nyaman
- ✓ Ruang pemeriksaan
- ✓ Ruang sesuai prokes covid 19
- ✓ Ruang tunggu yang nyaman
- ✓ Ruang Laktasi
- ✓ Apotek
- ✓ Peralatan dan bahan medis
- ✓ Jaringan internet dan wifi
- ✓ Komputer/Laptop
- ✓ Printer
- ✓ Scanner
- ✓ Telephone
- ✓ CCTV ruang pelayanan
- ✓ Televisi
- ✓ Musholla
- ✓ Kamar mandi pasien
- ✓ Tempat Parkir Roda 2 dan Roda 4



Jaminan Pelayanan

Layanan dilakukan secara transparan, terbuka, dan tepat waktu



Kompetensi Pelaksana

- ✓ SDM yang memiliki pengetahuan tentang rekam medis
- ✓ SDM yang memiliki pengetahuan tentang pemeriksaan, diagnosa da terapi pasien
- ✓ SDM yang memiliki kemampuan tentang kefarmasian
- ✓ SDM yang memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran dan keramahan yang tinggi
- ✓ SDM yang memiliki kemampuan serta menguasai prosedur layanan dengan benar



Jumlah Pelaksana

Dokter Umum : 3 (tiga) orang
Dokter Gigi umum : 2 (dua) orang
Perawat umum : 3 (tiga) orang
Perawat gigi : 2 (dua) orang
Bidan : 1 (satu) orang
Petugas Pendaftaran + Rekam Medis : 2 (dua) orang
Apoteker : 1 (satu) orang
Asisten Apoteker : 2 (dua) orang
Pengadministrasi Apotek : 2(dua) orang
Kasir : 1 (satu) orang

LAYANAN PENDAFTARAN ONLINE ASRAMA MAHASISWA

A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)



✓ Pemohon adalah mahasiswa ITS.



Maksimal 2 hari



Jenis Layanan/Fasilitas	Satuan	Tarif (Rp)	Keterangan
Kamar Asrama untuk Mahasiswa Lokal (WNA)			
Gedung Blok A,B,C,D,E,*	orang/bulan	250.000	
- Kapasitas 1 kamar 4 orang (BIDIK MISI/KIP Kuliah)			
- Kapasitas 1 kamar 4 orang (BIDIK MISI/KIP Kuliah)			
Gedung Blok A,B,C,D,E,*	orang/bulan	375.000	
- Kapasitas 1 kamar 4 orang			
- Kapasitas 1 kamar 4 orang			
Gedung/Blok G,H,J,K (Lantai 1 dan 2)	orang/bulan	500.000	Berdasarkan Tarif Layanan Penunjang Akademik Tahun 2021
- Kapasitas 1 kamar 2 orang (Gedung G,H,J)			
- Kapasitas 1 kamar 4 orang (Gedung K)			
Gedung/Blok G,H,J,K (Lantai 3 dan 4)	orang/bulan	450.000	
- Kapasitas 1 kamar 2 orang (Gedung G,H,J)			
- Kapasitas 1 kamar 4 orang (Gedung K)			
Gedung/Blok K	orang/bulan	1.000.000	
Kapasitas 1 kamar 2 orang			
Gedung/Blok A,B,C,D,E	orang/hari	65.000	
Gedung/Blok G,H,J,K (kecuali K-101 dan K-107)	orang/hari	75.000	
Gedung/Blok GJ (Lantai 4)	orang/bulan	940.000	Berdasarkan Tarif Layanan Tahun 2019
Khusus Mahasiswa Asing			
Kapasitas 3 kamar 1 orang			
Kamar Asrama untuk Mahasiswa Internasional (WNA) Jl. Teknik Arsitektur Blok J-22, Perumodus Kampus ITS			
Kamar Papua 1,2,3,6	orang/bulan	900.000	Berdasarkan Tarif Layanan Penunjang Akademik Tahun 2021
- Kapasitas 1 kamar 1 orang			
Kamar Papua 1 (Lantai 1) : Kamar Papua 8, 9 (Lantai 2)	orang/bulan	1.000.000	
- Kapasitas 1 kamar 1 orang			
Kamar Papua 7 (Lantai 2)	orang/bulan	800.000	
- Kapasitas 1 kamar 1 orang			
Kamar Asrama untuk Mahasiswa Internasional (WNA) Jl. Teknik Industri Blok D, Perumodus Kampus ITS			
Kamar Kalimantan (1,2,3,4,5,6)	orang/bulan	1.300.000	
- Kapasitas 1 kamar 1 orang			
Kamar Sulawesi (1,4,5,6) : Kamar Jawa (2,3,4,5) : Kamar Sumatera (2,3,4,5)	orang/bulan	1.350.000	
- Kapasitas 1 kamar 1 orang			
- Kapasitas 1 kamar 2 orang	orang/bulan	1.400.000	
Kamar Sulawesi (2,3)	orang/bulan	1.650.000	
- Kapasitas 1 kamar 2 orang			
Kamar Jawa 3 dan Sumatera 3	orang/bulan	1.250.000	
- Kapasitas 1 kamar 1 orang			
- Kapasitas 1 kamar 2 orang	orang/bulan	1.400.000	
* Bidak misi/KIP Kuliah : menjadi KADER PENGGERAK ASRAMA (oktrif dan partisipasi).			

Sistem Mekanisme dan Prosedur



Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Online melalui :

- Pengaduan pelayanan manajemen asrama :
e-mail : asrama@its.ac.id,
Telp : 031 5925965, WhatsApp : 081130550555,
<https://intip.in/FormKeluhanPenghuniAsrama>
- Pengaduan pelayanan sarana prasarana dan keamanan :
<https://intip.in/FormKeluhanPenghuniAsrama> atau
Hallo Sarpras : <https://www.its.ac.id/sarpras/alat/>

Offline melalui :

- Datang langsung ke Kantor Asrama Pada hari kerja
Senin - Jum'at Pukul 08.00 - 16.00 WIB

Produk Pelayanan

Pendaftaran online asrama

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)



Dasar Hukum

- Peraturan Rektor ITS No. 24 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya
- Peraturan Rektor ITS No. 26 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretaris Institut, Direktorat, Biro, Kantor, Perpustakaan dan Unit di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- 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
- Peraturan Menpan RB Nomor 11 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019



Pengawasan Internal

- Direktur DKPU
- Manajer Senior DKPU



Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

- Jaminan keakuratan data
- Jaminan kerahasiaan bagi pemohon pengaduan



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.

Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas

- Ruang pelayanan yang nyaman
- Perangkat Kerja (Meja, Kursi, dll.)
- Ruang sesuai prokes covid 19
- Jaringan Intranet/internet dan wifi
- Komputer/Laptop
- Printer
- Mesin fotocopy
- Scanner
- Telephone
- CCTV ruang pelayanan



Jaminan Pelayanan

Layanan dilakukan secara transparan, terbuka, dan tepat waktu



Kompetensi Pelaksana

- Memahami harga sewa Gedung
- Kemampuan menguasai prosedur layanan dengan benar
- Kemampuan menjalankan aplikasi perkantoran dan sistem layanan
- Kemampuan berkomunikasi dengan baik
- Kemampuan bersikap ramah, sopan dan rapi



Jumlah Pelaksana

Manajemen 5 orang