

# STANDAR PELAYANAN PUBLIK 2022

*Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS)*



# KATA PENGANTAR

Pertama-tama kami mengucapkan puji syukur atas kehadiran Allah SWT karena telah melimpahkan rahmat serta hidayahNya sehingga kami dapat menyelesaikan Buku Pedoman Layanan ITS. Kami sungguh sadar bahwa Buku Pedoman ini tidak akan selesai bila tidak ada pihak-pihak yang sudah banyak membantu, untuk itu kami mengucapkan terima kasih kepada semua unit layanan pusat yang telah memberikan kontribusinya.

Standar Pelayanan Publik ini merupakan hasil tindak lanjut pelaksanaan ke-2 Forum Konsultasi Publik di Lingkungan ITS tahun 2022 yang sebelumnya di tahun 2021 sudah terlaksana dengan baik. Total Standar Pelayanan Publik di lingkungan ITS sejak tahun 2021-2022 berjumlah 36 Standar Pelayanan Publik yang sesuai dengan PERMEN PAN-RB nomor 30 tahun 2018 bahwa Peningkatan kualitas Layanan Publik bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih cepat, lebih murah, lebih aman, dan lebih mudah dijangkau. Selain itu, Standar Pelayanan Publik disusun berdasarkan PERMEN PAN-RB Nomor 25 tahun 2009 tentang Komponen Standar Pelayanan yang dalam peraturan ini dibedakan menjadi dua bagian, yaitu service delivery dan manufacturing yang detailnya dapat dilihat pada Buku Pedoman berikut ini.

Harapan kami dengan terbitnya Standar Pelayanan Publik dari beberapa layanan di lingkungan ITS dapat membantu proses bisnis layanan dan diketahui oleh pengguna jika membutuhkan layanan di ITS agar sesuai dengan asas prinsip-prinsip layanan prima. Dalam kesederhanaan bentuk Buku Pedoman ini, kami sangat berharap semoga Buku Pedoman ini memberikan banyak manfaat bagi civitas akademika untuk kemajuan ITS.

Surabaya, Desember 2022  
Kabiro Umum dan Reformasi Birokrasi



**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 2304/IT2/T/HK.00.01/2022**

**TENTANG**

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
DI LINGKUNGAN INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER TAHUN 2022**

**REKTOR INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER,**

Menimbang : a. bahwa dengan terlaksananya Kegiatan Forum Konsultasi Publik pada tanggal 26 Oktober 2022 untuk penyusunan Standar Pelayanan Publik;  
b. bahwa sehubungan dengan huruf a diatas maka dipandang perlu untuk menerbitkan Keputusan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember tentang Standar Pelayanan Publik di lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Tahun 2022;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336);  
2. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500);  
3. Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2015 tentang Statuta Institut Teknologi Sepuluh Nopember (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 172, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5723);  
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);  
5. Keputusan Majelis Wali Amanat Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor 03 Tahun 2019 tentang Pengangkatan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Masa Jabatan 2019-2024;  
6. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;  
7. Peraturan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor 24 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Teknologi Sepuluh Nopember sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor 30 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor 24 Tahun 2019;

**MEMUTUSKAN:**

Menetapkan : **KEPUTUSAN REKTOR INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER TAHUN 2022.**

**KESATU** : Menetapkan Standar Pelayanan Publik di lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Tahun 2022, sebagaimana terlampir dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.

- KEDUA** : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada dictum KESATU terdiri atas:
1. Layanan Surat Keterangan Mahasiswa Aktif;
  2. Layanan Surat Keterangan Pengganti Ijazah: Alumni;
  3. Layanan Surat Keterangan Pernah Kuliah;
  4. Layanan Permohonan Rekomendasi Kegiatan dan Pendanaan Kemahasiswaan;
  5. Layanan Surat Keterangan Tidak Mendapatkan Beasiswa/Penerima Beasiswa KIPK/Penerima Adik;
  6. Layanan Surat Keterangan Aktif Kuliah Pascasarjana;
  7. Layanan Surat Keterangan Pengembalian Ke Instansi Asal;
  8. Layanan Surat Keterangan Verifikasi Alumni Pasca Sarjana;
  9. Layanan Kartu Pegawai;
  10. Layanan Usulan Perubahan Tunjangan;
  11. Layanan Surat Keterangan/Sertifikat Hasil Tes EFL;
  12. Layanan Surat Keterangan Lulus;
  13. Layanan Aktivasi E-GATE.
- 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 Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor T/3053/IT2/HK.00.01/2021 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Tahun 2021 tetap berlaku sampai dicabutnya Keputusan Rektor tersebut.
- KELIMAT** : Keputusan Rektor ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Surabaya  
pada tanggal 28 Oktober 2022  
REKTOR INSTITUT TEKNOLOGI  
SEPULUH NOPEMBER,

MOCHAMAD ASHARI  
NIP 196510121990031003

Salinan keputusan ini disampaikan kepada:

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

# DAFTAR ISI

## *Identifikasi Layanan Publik ITS*

Layanan Surat Keterangan Mahasiswa Aktif	1
Layanan Surat Keterangan Pengganti Ijazah: Alumni	2
Layanan Surat Keterangan Pernah Kuliah	3
Layanan Permohonan Rekomendasi Kegiatan dan Pendanaan Kemahasiswaan	4
Layanan Surat Keterangan Tidak Mendapatkan Beasiswa/Penerima Beasiswa	5
KIPK/Penerima Adik	6
Layanan Surat Keterangan Aktif Kuliah Pascasarjana	7
Layanan Surat Keterangan Verifikasi Alumni Pasca Sarjana	8
Layanan Kartu Pegawai	9
Layanan Usulan Perubahan Tunjangan	10
Layanan Surat Keterangan/Sertifikat Hasil Tes EFL	11
Layanan Surat Keterangan Lulus	12
Layanan Aktivasi E-Gate	13

# LAYANAN SURAT KETERANGAN MAHASISWA AKTIF

## A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

### PERSYARATAN PELAYANAN:



- a. Pemohon adalah Mahasiswa yang statusnya masih aktif sebagai mahasiswa ITS, (sudah membayar UKT/SPP dan atau sudah melaksanakan Perwalian/FRSan)
- b. Status di SI Akademik "N"
- c. Mengajukan lewat SI Akademik pada modul Layanan Surat Mahasiswa
- d. Proses persetujuan di Subbag. Regsta Yandik. Ditpendik
- e. Mahasiswa mencetak sendiri



### BIAYA / TARIF:

Bebas biaya

### PRODUK PELAYANAN:

Surat Keterangan Mahasiswa Aktif pada Semester tertentu



### JANGKA WAKTU PENYELESAIAN:

1 hari kerja

### SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR:



#### Keterangan:

- a. Pemohon mengajukan permohonan melalui myITS SSO di SI Akademik pada modul Layanan Surat Mahasiswa
- b. Pemohon mengajukan lewat form isian di Aplikasi layanan surat
- c. Verifikasi data mahasiswa dilakukan oleh Subbag. Registrasi dan Data Bagian Layanan Pendidikan Direktorat Pendidikan
- d. Setelah ajuan disetujui oleh petugas yang berwenang, pemohon bisa mencetak dokumen melalui aplikasi pencetakan di menu cetak dokumen
- e. Proses dokumen selesai dan pemohon mencetak sendiri dokumen Surat Keterangan mahasiswa aktif



### PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN:

#### Secara Online:

Email : dirpendikcare@its.ac.id  
Telp : 031 5994-251  
PABX : 1012  
Whatsapp : 0852-3323-5718  
Hotline : 0811-3055-3555  
Servicedesk : <https://servicedesk.its.ac.id/>  
(Ticket Subject: Direktorat Pendidikan)

#### Secara Offline:

Pusat Layanan Terpadu,  
Gedung KPA Plasa  
Dr. Angka lantai 1



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



# LAYANAN SURAT KETERANGAN MAHASISWA AKTIF

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

### DASAR HUKUM:



- a. Peraturan Rektor ITS No. 24 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya
- b. Peraturan Rektor ITS No. 26 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretaris Institut, Direktorat, Biro, Kantor, Perpustakaan dan Unit di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya
- c. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- d. UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik secara konsisten, mendorong inovasi pelayanan publik, peningkatan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik dan penguatan kapasitas dan efektivitas pengawasan pelayanan publik
- e. Peraturan Menpan RB Nomor 11 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019
- f. Peraturan Rektor Nomor 32 Tahun 2020 tentang Peraturan Akademik Pasal 8

### SARANA, PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS:



- a. Ruang pelayanan yang nyaman
- b. Ruang konsultasi
- c. Ruang sesuai prokes Covid-19
- d. Nomor antrian pengunjung
- e. Jaringan internet dan wifi
- f. SI Akademik
- g. Komputer/Laptop
- h. Printer
- i. Mesinfotocopy
- j. Scanner
- k. Telephone
- l. CCTV ruang pelayanan

### KOMPETENSI PELAKSANA:



- a. Kemampuan menguasai prosedur layanan dengan benar
- b. Kemampuan menjalankan aplikasi perkantoran dan sistem layanan
- c. Kemampuan berkomunikasi dengan baik
- d. Kemampuan berbahasa Inggris aktif dan pasif
- e. Kemampuan bersikap ramah, sopan dan rapi

### PENGAWASAN INTERNAL:

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



### JUMLAH PELAKSANA:



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

### JAMINAN PELAYANAN:

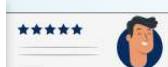
Layanan dilakukan secara online, transparan, terbuka, dan tepat waktu

### JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN:



- a. Jaminan keakuratan data
- b. 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

# LAYANAN SURAT KETERANGAN PENGGANTI IJAZAH: ALUMNI

## A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

### PERSYARATAN PELAYANAN:



- a. Pemohon adalah alumni ITS
- b. Melampirkan Dokumen (Copy ijazah, KTP, dan Dokumen pendukung lainnya)
  - ~ Bagi yang kehilangan ijazah menyerahkan Surat Kehilangan Ijazah dari Kepolisian setempat
  - ~ Bagi yang ijazah rusak/salah penulisan menyerahkan dokumen ke Pusat Layanan Terpadu

### BIAYA / TARIF:



Bebas biaya

### PRODUK PELAYANAN:

Surat Keterangan Pengganti  
Ijazah diterbitkan atas permohonan  
Alumni ITS yang ijazahnya rusak,  
hilang atau salah penulisan

### JANGKA WAKTU PENYELESAIAN:



1 - 5 hari kerja

### SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR:



#### Keterangan:

- a. Pemohon mengajukan permohonan melalui email Pusat Layanan Terpadu ke plt@its.ac.id
- b. Pemohon melampirkan data pendukung terkait Layanan Surat Keterangan Pengganti Ijazah diproses oleh Subbag. Pemantauan dan Evaluasi Pendidikan Bag. Layanan Pendidikan Direktorat Pendidikan
- c. Dokumen diparaf dan ditandatangani pejabat yang berwenang
- d. Proses dokumen selesai dan dilakukan pengiriman melalui jasa pengiriman atau dapat diambil ke Pusat Layanan Terpadu

### PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN:



#### Secara Online:

Email : plt@its.ac.id  
Telp : 031 5994-251  
PABX : 1010  
Hotline : 0811-3055-3555  
Servicedesk : <https://servicedesk.its.ac.id/>  
(Ticket Subject: Pusat Layanan Terpadu)

#### Secara Offline:

Pusat Layanan Terpadu,  
Gedung KPA Plasa  
Dr. Angka lantai 1



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



# LAYANAN SURAT KETERANGAN PENGGANTI IJAZAH: ALUMNI

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

### DASAR HUKUM:



- a. Peraturan Rektor ITS No. 24 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya
- b. Peraturan Rektor ITS No. 26 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretaris Institut, Direktorat, Biro, Kantor, Perpustakaan dan Unit di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya
- c. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- d. UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik secara konsisten, mendorong inovasi pelayanan publik, peningkatan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik dan penguatan kapasitas dan efektivitas pengawasan pelayanan publik
- e. Peraturan Menpan RB Nomor 11 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019
- f. Peraturan Rektor Nomor 32 Tahun 2020 tentang Peraturan Akademik Pasal 8

### SARANA, PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS:



- a. Ruang pelayanan yang nyaman
- b. Ruang konsultasi
- c. Ruang sesuai prokes Covid-19
- d. Nomor antrian pengunjung
- e. Jaringan internet dan wifi
- f. SI Akademik
- g. Arsip Dokumen Kelulusan
- h. Arsip buku Wisuda
- i. Komputer/Laptop
- j. Printer
- k. Mesin fotocopy
- l. Scanner
- m. Telephone
- n. CCTV ruang pelayanan

### KOMPETENSI PELAKSANA:



- a. Kemampuan menguasai prosedur layanan dengan benar
- b. Kemampuan menjalankan aplikasi perkantoran dan sistem layanan
- c. Kemampuan berkomunikasi dengan baik
- d. Kemampuan berbahasa Inggris aktif dan pasif
- e. Kemampuan bersikap ramah, sopan dan rapi

### PENGAWASAN INTERNAL:



- a. Rapat pimpinan Bidang I oleh Wakil Rektor bidang Akademik dan Kemahasiswaan
- b. Rapat pimpinan oleh Direktur Pendidikan
- c. Kepala Sub Bagian Pemantauan dan Evaluasi Pendidikan Bag. Layanan Pendidikan Direktorat Pendidikan ITS dilakukan monitoring 1 Semester sekali

### JUMLAH PELAKSANA:



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

### JAMINAN PELAYANAN:

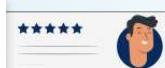
Layanan dilakukan secara transparan, terbuka, dan tepat waktu



### JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN:

- a. Jaminan keakuratan data
- b. 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

# LAYANAN SURAT KETERANGAN PERNAH KULIAH

## A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

### PERSYARATAN PELAYANAN:



- a. Pemohon adalah mantan mahasiswa ITS yang mutasi/keluar bukan karena lulus
- b. Melampirkan Dokumen terkait (SK Surat Keterangan Pengunduran Diri)

### PRODUK PELAYANAN:

Surat Keterangan benar-benar pernah kuliah di ITS yang keluar bukan karena lulus/mantan mahasiswa ITS

### BIAYA / TARIF:



Bebas biaya

### SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR:



### Keterangan:

- a. Pemohon mengajukan permohonan melalui email ke plt@its.ac.id
- b. Pemohon melampirkan data pendukung terkait
- c. Tidak diberlakukan tarif untuk layanan ini
- d. Verifikasi data kemahasiswaan dilakukan oleh Subbag. Registrasi dan Data Bagian Layanan Pendidikan Direktorat Pendidikan
- e. Setelah dokumen ditandatangani pejabat yang berwenang, dilakukan pengiriman dokumen melalui pos, email atau chat wa oleh Direktorat Pendidikan
- f. Proses dokumen selesai dan pemohon menerima dokumen



### JANGKA WAKTU PENYELESAIAN:

1 -5 hari kerja

### PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN:



#### Secara Online:

- Email : plt@its.ac.id  
 Telp : 031 5994-251  
 PABX : 1010  
 Hotline : 0811-3055-3555  
 Servicedesk : <https://servicedesk.its.ac.id/>  
 (Ticket Subject: Pusat Layanan Terpadu)

#### Secara Offline:

Pusat Layanan Terpadu,  
 Gedung KPA Plasa  
 Dr. Angka lantai 1



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



# LAYANAN SURAT KETERANGAN PERNAH KULIAH

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

### DASAR HUKUM:



- a. Peraturan Rektor ITS No. 24 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya
- b. Peraturan Rektor ITS No. 26 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretaris Institut, Direktorat, Biro, Kantor, Perpustakaan dan Unit di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya
- c. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- d. UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik secara konsisten, mendorong inovasi pelayanan publik, peningkatan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik dan penguatan kapasitas dan efektivitas pengawasan pelayanan publik
- e. Peraturan Menpan RB Nomor 11 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019
- f. Peraturan Rektor Nomor 32 Tahun 2020 tentang Peraturan Akademik Pasal 8

### SARANA, PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS:



- a. Ruang pelayanan yang nyaman
- b. Ruang konsultasi
- c. Ruang sesuai prokes Covid-19
- d. Nomor antrian pengunjung
- e. Jaringan internet dan wifi
- f. SI Akademik
- g. Arsip Dokumen Mutasi
- h. Arsip SK Rektor
- i. Komputer/Laptop
- j. Printer
- k. Mesin fotocopy
- l. Scanner
- m. Telephone
- n. CCTV ruang pelayanan

### KOMPETENSI PELAKSANA:



- a. Kemampuan menguasai prosedur layanan dengan benar
- b. Kemampuan menjalankan aplikasi perkantoran dan sistem layanan
- c. Kemampuan berkomunikasi dengan baik
- d. Kemampuan berbahasa Inggris aktif dan pasif
- e. Kemampuan bersikap ramah, sopan dan rapi

### JUMLAH PELAKSANA:



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

### JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN:



- a. Jaminan keakuratan data
- b. Jaminan kerahasiaan bagi pemohon pengaduan

### PENGAWASAN INTERNAL:

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



### JAMINAN PELAYANAN:

Layanan dilakukan secara transparan, terbuka, dan tepat waktu

### 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

# LAYANAN PERMOHONAN REKOMENDASI KEGIATAN DAN PENDANAAN KEMAHASISWAAN

## A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

### PERSYARATAN PELAYANAN:



- a. Pemohon adalah organisasi kemahasiswaan/mahasiswa aktif
- b. Form Rencana Program Kerja (RPK) berformat excel
- c. Upload Form Rencana Program Kerja (RPK)



### BIAYA / TARIF:

Bebas biaya

### PRODUK PELAYANAN:

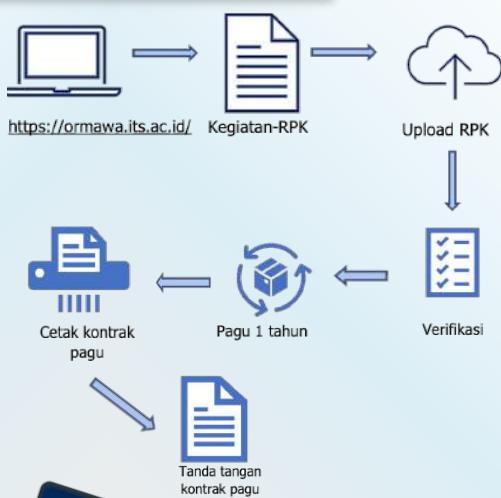
Dokumen Kontrak  
Pagu Ormawa



### JANGKA WAKTU PENYELESAIAN:

1 - 5 hari kerja sampai  
proses pengiriman  
dokumen

### SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR:



#### Keterangan:

- a. Mahasiswa mengakses ke <https://ormawa.its.ac.id/>
- b. Memilih menu kegiatan dan submenu RPK
- c. Melakukan isian pada menu RPK dan upload form RPK (format excel)
- d. Admin akan melakukan verifikasi
- e. Admin menambahkan pagu kegiatan selama 1 tahun
- f. Mahasiswa mencetak kontrak pagu ormawa
- g. Kontrak pagu ormawa ditandatangani ketua ormawa dan Wakil Rektor 1

### PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN:



#### Secara Online:

Email : tu\_dirmawa@its.ac.id  
Whatsapp : 0822-4549-3201  
Hotline : 0811-3055-3555

#### Secara Offline:

Direktorat Kemahasiswaan  
Gedung KPA lt. 3



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



# LAYANAN PERMOHONAN REKOMENDASI KEGIATAN DAN PENDANAAN KEMAHASISWAAN

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

### DASAR HUKUM:



- a. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336);
- b. 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);
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2015 tentang Statuta Institut Teknologi Sepuluh Nopember (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 172, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5723);
- d. Keputusan Majelis Wali Amanat Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor 03 Tahun 2019 tentang Pengangkatan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Masa Jabatan 2019-2024;
- e. Peraturan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor 24 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Teknologi Sepuluh Nopember
- f. Peraturan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor 31 Tahun 2021 tentang Organisasi Kemahasiswaan di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember



### SARANA, PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS:

- a. Ruang pelayanan yang nyaman
- b. Ruang konsultasi
- c. Ruang sesuai prokes Covid-19
- d. Jaringan internet dan wifi
- e. Komputer/Laptop
- f. Printer/Scanner/Copy



### KOMPETENSI PELAKSANA:

- a. Kemampuan menguasai prosedur layanan dengan benar
- b. Kemampuan menjalankan aplikasi perkantoran dan sistem layanan
- c. Kemampuan berkomunikasi dengan baik
- d. Kemampuan berbahasa Inggris aktif dan pasif
- e. Kemampuan bersikap ramah, sopan dan rapi

### PENGAWASAN INTERNAL:



- a. Rapat pimpinan ITS oleh Rektor, Wakil Rektor bidang Akademik dan Kemahasiswaan
- b. Rapat pimpinan Direktorat Kemahasiswaan yang dilakukan setiap minggu
- c. Rapat pimpinan Bagian Layanan Kemahasiswaan

### JUMLAH PELAKSANA:



- ~ Manajemen 3 orang
- ~ Administrasi layanan
- ~ informasi 2 orang

### JAMINAN PELAYANAN:

Layanan dilakukan secara transparan, terbuka, dan tepat waktu



### JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN:

- a. Jaminan keakuratan data
- b. 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

# LAYANAN SURAT KETERANGAN TIDAK MENDAPATKAN BEASISWA / PENERIMA BEASISWA KIPK / PENERIMA ADIK

## A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)



### PERSYARATAN PELAYANAN:

- a. Pemohon adalah Mahasiswa ITS
- b. Pemohon telah mengajukan permohonan di myits >> student connect >> Beasiswa >> surat dan permohonan



### BIAYA / TARIF:

Bebas biaya

### PRODUK PELAYANAN:

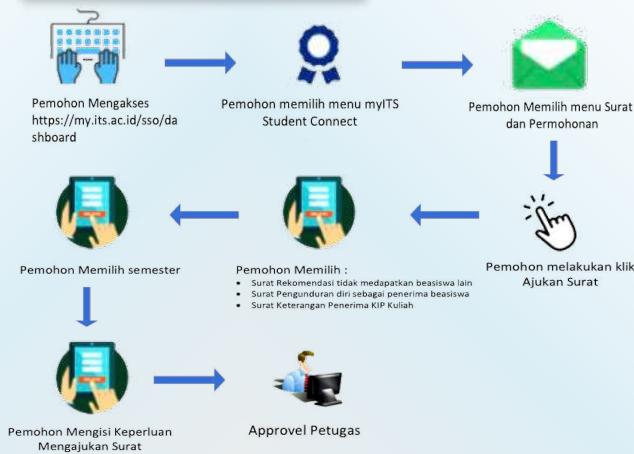
- ~ Surat Rekomendasi tidak mendapatkan beasiswa lain
- ~ Surat Pengunduran diri sebagai penerima beasiswa
- ~ Surat Keterangan Penerima KIP Kuliah



### JANGKA WAKTU PENYELESAIAN:

1 hari kerja

### SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR:



### Keterangan:

- a. Pemohon Mengakses <https://my.its.ac.id/sso/dashboard> dan memasukan username dan password yang telah terdaftar
- b. Pemohon memilih menu myITS Student Connect
- c. Pemohon Memilih menu Surat dan Permohonan
- d. Pemohon melakukan klik "Ajukan Surat"
- e. Pemohon Memilih :
  - ~ Surat Rekomendasi tidak mendapatkan beasiswa lain
  - ~ Surat Pengunduran diri sebagai penerima beasiswa
  - ~ Surat Keterangan Penerima KIP Kuliah
- f. Pemohon Memilih semester sesuai keperluan Surat
- g. Pemohon Mengisi Keperluan Mengajukan Surat
- h. Setelah Proses selesai Petugas akan melakukan approvel dan proses selesai, pemohon dapat mencetak surat Permohonan



### PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN:

#### Secara Online:

Email : tu\_dirmawa@its.ac.id

Whatsapp : 0822-4549-3201

Hotline : 0811-3055-3555

#### Secara Offline:

Unit Layanan Beasiswa



Pada hari kerja: Senin – Jum'at,

Pukul : 08.00 – 16.00 WIB



# LAYANAN SURAT KETERANGAN TIDAK MENDAPATKAN BEASISWA / PENERIMA BEASISWA KIPK / PENERIMA ADIK

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

### DASAR HUKUM:



- a. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336)
- b. 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)
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2015 tentang Statuta Institut Teknologi Sepuluh Nopember (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 172, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5723)
- d. Keputusan Majelis Wali Amanat Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor 03 Tahun 2019 tentang Pengangkatan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Masa Jabatan 2019-2024;
- e. Peraturan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor 24 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
- f. Peraturan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor 31 Tahun 2021 tentang Organisasi Kemahasiswaan di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember

### SARANA, PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS:



- a. Ruang pelayanan yang nyaman
- b. Ruang sesuai prokes Covid-19
- c. Jaringan internet dan wifi
- d. Komputer/Laptop
- e. Printer
- f. Telephone
- g. Mesin Fotocopy
- h. Scanner

### KOMPETENSI PELAKSANA:



- a. Kemampuan menguasai prosedur layanan dengan benar
- b. Kemampuan menjalankan aplikasi perkantoran dan sistem layanan
- c. Kemampuan berkomunikasi dengan baik
- d. Kemampuan bersikap ramah, sopan dan rapi

### JUMLAH PELAKSANA:



- ~ Manajemen 2 orang
- ~ Administrasi layanan informasi 2 orang

### PENGAWASAN INTERNAL:

- a. Rapat pimpinan ITS oleh Wakil Rektor bidang Akademik dan Kemahasiswaan
- b. Rapat pimpinan Direktur Kemahasiswaan yang dilakukan monitoring 1 minggu sekali



### JAMINAN PELAYANAN:

Layanan dilakukan secara transparan, terbuka, dan tepat waktu

### JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN:



- a. Jaminan keakuratan data
- b. 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

# LAYANAN SURAT KETERANGAN AKTIF KULIAH PASCASARJANA

## A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

### PERSYARATAN PELAYANAN:



- a. Pemohon adalah mahasiswa aktif ITS
- b. Pemohon mengajukan surat keterangan aktif kuliah melalui integra My ITS milik pemohon
- c. Pemohon pada saat mengajukan surat aktif kuliah harus bebas dari tanggungan SPP dan tidak dalam keadaan cuti



### BIAYA / TARIF:

Bebas biaya

### PRODUK PELAYANAN:

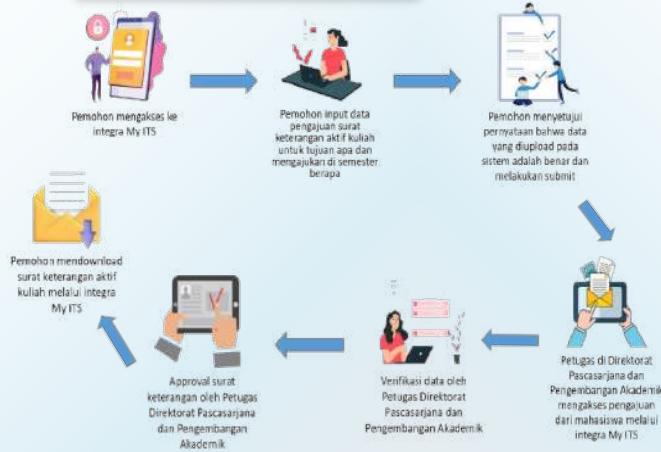
Dokumen Keterangan  
Aktif Kuliah

### JANGKA WAKTU PENYELESAIAN:

1-3 hari kerja sampai proses download surat keterangan



### SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR:



### Keterangan:

- a. Pemohon mengakses ke integra My ITS milik pemohon
- b. Pemohon input data pengajuan surat keterangan aktif kuliah untuk tujuan apa dan mengajukan di semester berapa
- c. Pemohon menyertai pernyataan bahwa data yang diupload pada sistem adalah benar dan melakukan submit
- d. Petugas di Direktorat Pascasarjana dan Pengembangan Akademik mengakses pengajuan dari mahasiswa melalui integra My ITS
- e. Verifikasi data oleh Petugas Direktorat Pascasarjana dan Pengembangan Akademik
- f. Approval surat keterangan oleh Petugas Direktorat Pascasarjana dan Pengembangan Akademik
- g. Pemohon dapat mendownload surat keterangan aktif kuliah melalui integra My ITS milik pemohon

### PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN:



#### Secara Online:

Email : pasca-its@its.ac.id  
Telp : 031-5994251/54 (hunting)  
Whatsapp : 0811-3050-0022 / 0811-3050-0033  
Hotline : 0811-3055-3555

#### Secara Offline:

Gedung KPA Lantai 3  
Direktorat Pascasarjana dan Pengembangan Akademik



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



# LAYANAN SURAT KETERANGAN AKTIF KULIAH PASCASARJANA

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

### DASAR HUKUM:



- a. Peraturan Rektor ITS No. 25 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Fakultas di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya
- b. Peraturan Rektor ITS No. 26 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretaris Institut, Direktorat, Biro, Kantor, Perpustakaan dan Unit di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya
- c. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- d. UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik secara konsisten, mendorong inovasi pelayanan publik, peningkatan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik dan penguatan kapasitas dan efektivitas pengawasan pelayanan publik
- e. Peraturan Menpan RB Nomor 11 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019



### SARANA, PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS:

- a. Ruang pelayanan yang nyaman
- b. Jaringan internet dan wifi
- c. Komputer PC/Laptop
- d. Printer
- e. Mesin fotocopy
- f. Scanner
- g. Telephone



### KOMPETENSI PELAKSANA:

- a. Kemampuan menguasai prosedur layanan dengan benar
- b. Kemampuan menjalankan aplikasi perkantoran dan sistem layanan
- c. Kemampuan berkomunikasi dengan baik
- d. Kemampuan berbahasa Inggris aktif dan pasif
- e. Kemampuan bersikap ramah, sopan dan rapi

### PENGAWASAN INTERNAL:

- a. Rapat koordinasi pimpinan dan tendik di Direktorat Pascasarjana dan Pengembangan Akademik ITS
- b. Rapat pimpinan Bidang I



### JUMLAH PELAKSANA:



- ~ Manajemen 2 orang
- ~ Administrasi layanan informasi 2 orang

### JAMINAN PELAYANAN:

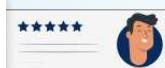
Layanan dilakukan secara transparan, terbuka, dan tepat waktu



### JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN:

Jaminan keakuratan data

### 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 SURAT KETERANGAN PENGEMBALIAN KE INSTANSI ASAL

## A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

### PERSYARATAN PELAYANAN:



- a. Pemohon adalah mahasiswa ITS yang sudah lulus yudisium atau sudah di wisuda meskipun belum mendapatkan ijazah
- b. Pemohon bisa berasal dari mahasiswa ITS/alumni ITS atau instansi/perusahaan di mana alumni bekerja

### JANGKA WAKTU PENYELESAIAN:



- ~ 1-3 hari kerja sampai proses pengiriman dari Departemen ke Fakultas
- ~ 1-3 hari kerja proses dari Fakultas ke Direktorat Pascasarjana dan Pengembangan Akademik

### SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR:



### Keterangan:

- a. Pemohon mengajukan surat permohonan pengembalian ke instansi asal melalui prodi dimana pemohon studi
- b. Prodi meneruskan permohonan tersebut ke Fakultas yang terkait
- c. Fakultas meneruskan permohonan tersebut ke Direktorat Pascasarjana dan Pengembangan Akademik
- d. Direktorat Pascasarjana dan Pengembangan Akademik menerbitkan surat keterangan pengembalian ke instansi asal dan diteruskan ke PLT melalui email PLT: plt@its.ac.id
- e. PLT meneruskan surat keterangan tersebut ke pemohon

### PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN:



#### Secara Online:

Email : pasca-its@its.ac.id  
Telp : 031-5994251/54 (hua. ting)  
Whatsapp : 0811-3050-0022 / 0811-3050-0033  
Hotline : 0811-3055-3555

#### Secara Offline:

Gedung KPA Lantai 3  
Direktorat Pascasarjana dan Pengembangan Akademik



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



# LAYANAN SURAT KETERANGAN PENGEMBALIAN KE INSTANSI ASAL

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

### DASAR HUKUM:



- a. Peraturan Rektor ITS No. 25 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Fakultas di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya
- b. Peraturan Rektor ITS No. 26 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretaris Institut, Direktorat, Biro, Kantor, Perpustakaan dan Unit di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya
- c. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- d. UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik secara konsisten, mendorong inovasi pelayanan publik, peningkatan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik dan penguatan kapasitas dan efektivitas pengawasan pelayanan publik
- e. Peraturan Menpan RB Nomor 11 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019
- f. Peraturan Rektor Nomor 32 Tahun 2020 tentang Peraturan Akademik Pasal 8

### SARANA, PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS:



- a. Ruang pelayanan yang nyaman
- b. Jaringan internet dan wifi
- c. Komputer PC/Laptop
- d. Printer
- e. Mesin fotocopy
- f. Scanner
- g. Telephone



### KOMPETENSI PELAKSANA:

- a. Kemampuan menguasai prosedur layanan dengan benar
- b. Kemampuan menjalankan aplikasi perkantoran dan sistem layanan
- c. Kemampuan berkomunikasi dengan baik
- d. Kemampuan berbahasa Inggris aktif dan pasif
- e. Kemampuan bersikap ramah, sopan dan rapi

### PENGAWASAN INTERNAL:



- a. Rapat koordinasi pimpinan dan tendik di Direktorat Pascasarjana dan Pengembangan Akademik ITS
- b. Rapat pimpinan Bidang I

### JUMLAH PELAKSANA:



- ~ Manajemen 2 orang
- ~ Administrasi layanan informasi 4 orang

### JAMINAN PELAYANAN:

Layanan dilakukan secara transparan, terbuka, dan tepat waktu



### JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN:

- a. Jaminan keakuratan data
- b. Jaminan kerahasiaan data alumni

### 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 SURAT KETERANGAN VERIFIKASI ALUMNI PASCA SARJANA

## A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

### PERSYARATAN PELAYANAN:



- Pemohon adalah perusahaan/instansi pihak pemberi kerja atau Kedutaan Besar sebagai perwakilan dimana alumni melamar kerja di negara tersebut
- Pemohon mengajukan surat keterangan verifikasi alumni melalui layanan PLT melalui email: plt@its.ac.id
- Pemohon melampirkan kelengkapan dokumen ijazah dan transkrip dari alumni yang akan diverifikasi datanya

### BIAYA / TARIF:



Bebas biaya

### PRODUK PELAYANAN:

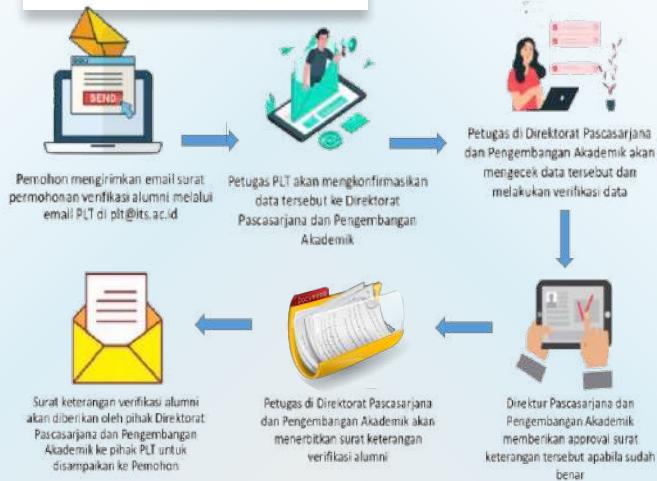
Dokumen Keterangan  
Verifikasi Alumni

### JANGKA WAKTU PENYELESAIAN:



1-3 hari kerja sampai proses pengiriman ke pihak Pemohon Penyelesaian

### SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR:



### Keterangan:

- Pemohon mengirimkan email surat permohonan verifikasi alumni melalui email PLT di plt@its.ac.id.
- Petugas PLT akan mengkonfirmasikan data tersebut ke Direktorat Pascasarjana dan Pengembangan Akademik
- Petugas di Direktorat Pascasarjana dan Pengembangan Akademik akan mengecek data tersebut dan melakukan verifikasi data
- Direktorat Pascasarjana dan Pengembangan Akademik memberikan approval surat keterangan tersebut apabila sudah benar
- Petugas di Direktorat Pascasarjana dan Pengembangan Akademik akan menerbitkan surat keterangan verifikasi alumni
- Surat keterangan verifikasi alumni akan diberikan oleh pihak Direktorat Pascasarjana dan Pengembangan Akademik ke pihak PLT untuk disampaikan ke Pemohon

### PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN:



#### Secara Online:

Email : pasca-its@its.ac.id  
Telp : 031-5994-251/54 (hunting)  
Whatsapp : 0811-3050-0022 / 0811-3050-0033  
Hotline : 0811-3055-3555

#### Secara Offline:

Gedung KPA Lantai 3  
Direktorat Pascasarjana dan Pengembangan Akademik



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



# LAYANAN SURAT KETERANGAN VERIFIKASI ALUMNI PASCA SARJANA

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

### DASAR HUKUM:



- a. Peraturan Rektor ITS No. 25 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Fakultas di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya
- b. Peraturan Rektor ITS No. 26 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretaris Institut, Direktorat, Biro, Kantor, Perpustakaan dan Unit di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya
- c. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- d. UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik secara konsisten, mendorong inovasi pelayanan publik, peningkatan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik dan penguatan kapasitas dan efektivitas pengawasan pelayanan publik
- e. Peraturan Menpan RB Nomor 11 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019
- f. Peraturan Rektor Nomor 32 Tahun 2020 tentang Peraturan Akademik Pasal 8



### SARANA, PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS:

- a. Ruang pelayanan yang nyaman
- b. Jaringan internet dan wifi
- c. Komputer PC/Laptop
- d. Printer
- e. Mesin fotocopy
- f. Scanner
- g. Telephone



### KOMPETENSI PELAKSANA:

- a. Kemampuan menguasai prosedur layanan dengan benar
- b. Kemampuan menjalankan aplikasi perkantoran dan sistem layanan
- c. Kemampuan berkomunikasi dengan baik
- d. Kemampuan berbahasa Inggris aktif dan pasif
- e. Kemampuan bersikap ramah, sopan dan rapi

### PENGAWASAN INTERNAL:

- a. Rapat koordinasi pimpinan dan tendik di Direktorat Pascasarjana dan Pengembangan Akademik ITS
- b. Rapat pimpinan Bidang I



### JUMLAH PELAKSANA:



- ~ Manajemen 2 orang
- ~ Administrasi layanan informasi 2 orang

### JAMINAN PELAYANAN:

Layanan dilakukan secara transparan, terbuka, dan tepat waktu



### JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN:

- a. Jaminan keakuratan data
- b. Jaminan kerahasiaan data alumni

### 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 KARTU PEGAWAI

## A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

### PERSYARATAN PELAYANAN:



- Pemohon adalah Pegawai Tetap ITS
- Pemohon menyerahkan surat pengantar kehilangan ID card dari unit kerja
- Pemohon menyerahkan surat keterangan kehilangan ID card dari kepolisian
- Pemohon menyerahkan foto resmi dengan kualitas baik (tidak diperbolehkan foto selfie) dengan background putih ukuran 4x6
- Pemohon menyerahkan nama yang akan dicantumkan di ID card maksimal 25 (dua puluh lima) karakter termasuk spasi dan simbol
- Proses dilakukan secara kolektif dalam jangka waktu tertentu



### BIAYA / TARIF:

Bebas biaya

### PRODUK PELAYANAN:

ID Card

### JANGKA WAKTU PENYELESAIAN:



Proses cetak ID card berdasarkan periode tertentu

### SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR:



### Keterangan:

- Pemohon menyiapkan berkas berupa soft file yang terdiri dari :
  - Surat pengantar kehilangan ID card dari unit kerja
  - Surat keterangan kehilangan ID card dari kepolisian
  - Foto resmi dengan kualitas baik (tidak diperbolehkan foto selfie) dengan background putih ukuran 4x6
  - Tulisan nama yang akan dicantumkan di ID card maksimal 25 (duapuluh lima) karakter termasuk spasi dan simbol
- Berkas softfile diupload pada tautan its.id/idCard
- Petugas PLT melakukan cek berkas
- Berkas rekapan pemohon dikumpulkan PLT dan dikirim ke SDMO
- Proses cetak ID card
- ID card yang telah jadi, dikirim ke PLT untuk proses aktivasi akses
- ID card tersedia untuk di distribusikan dan diambil di PLT

### PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN:



#### Secara Online:

Email : plt@its.ac.id  
Telp : 031 5994-251  
PABX : 1010  
Whatsapp : 0857-0609-0069  
Hotline : 0811-3055-3555  
Servicedesk : <https://servicedesk.its.ac.id/>  
(Ticket Subject: Pusat Layanan Terpadu)

#### Secara Offline:

Pusat Layanan Terpadu,  
Gedung KPA Plasa  
Dr. Angka lantai 1



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



# LAYANAN KARTU PEGAWAI

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

### DASAR HUKUM:



- a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- b. UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik secara konsisten, mendorong inovasi pelayanan publik, peningkatan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik dan penguatan kapasitas dan efektivitas pengawasan pelayanan publik
- c. Peraturan Menpan RB Nomor 11 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019 Peraturan Rektor No. 2 Tahun 2017 tentang Kepegawaian
- d. Peraturan Rektor ITS No. 25 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Fakultas di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya
- e. 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
- f. Peraturan Rektor No. 7 tahun 2020 tentang Perubahan Peraturan Rektor No. 2 Tahun 2017 tentang Kepegawaian

### SARANA, PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS:



- a. Ruang pelayanan yang nyaman
- b. Ruang konsultasi
- c. Ruang sesuai prokes Covid-19
- d. Mesin antrian pengunjung
- e. Jaringan internet dan wifi
- f. Komputer/Laptop
- g. Printer
- h. Mesin fotocopy
- i. Scanner
- j. Telephone
- k. CCTV ruang pelayanan

### KOMPETENSI PELAKSANA:



- a. Kemampuan menguasai prosedur layanan dengan benar
- b. Kemampuan menjalankan aplikasi perkantoran dan sistem layanan
- c. Kemampuan berkomunikasi dengan baik
- d. Kemampuan bersikap ramah, sopan dan rapi

### PENGAWASAN INTERNAL:



- a. Rapat pimpinan Direktur Sumber Daya Manusia dan Organisasi yang dilakukan monitoring 6 bulan sekali
- b. Rapat pimpinan kepala bagian dan kepala subbagian di SDMO

### JUMLAH PELAKSANA:



~ Administrasi layanan 2 orang

### JAMINAN PELAYANAN:

Layanan dilakukan secara transparan dan terbuka



### JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN:

- a. Jaminan keakuratan data
- b. Jaminan hasil ID card yang berkualitas

### EVALUASI KINERJA PELAKSANA:



Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada penanggung jawab pelayanan secara berkala setiap 6 bulan sekali dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu

# LAYANAN USULAN PERUBAHAN TUNJANGAN

#### A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

## **PERSYARATAN PELAYANAN:**



## BIAYA / TARIF:

Bebas biaya

## SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR:



## PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN:

## Secara Online:

Email : plt@its.ac.id  
Telp : 031 5994251  
PABX : 1308  
Whatsapp : 0857-0609-0069  
Hotline : 0811-3055-3555

Servicedesk : <https://servicedesk.its.ac.id/>

(Ticket Subject: Pusat Layanan Terpadu)

- a. Pemohon adalah Calon Pegawai Tetap dan Pegawai Tetap ITS
  - b. Upload scan Form Model C yang telah ditandatangani mengetahui pimpinan unit kerja dan dicap dinas
  - c. Upload scan berkas pendukung :
    - ~ Tambah jiwa : Kartu Keluarga, Akta Nikah dan Akta
    - ~ Lahir Anak
    - ~ Kurang Jiwa : Kartu Keluarga, Akta
    - ~ Kematian/Surat Cerai

## PRODUK PELAYANAN:

## Perubahan data tunjangan keluarga

## JANGKA WAKTU PENYELESAIAN:



1-3 hari kerja sampai proses validasi selesai, dan ajuan siap diproses oleh Biro Keuangan

### Keterangan:

- a. Pemohon mengakses [its.id/tunjangan](https://its.id/tunjangan) dan mengajukan permohonan dengan mengisikan data pada kolom yang disediakan, kemudian mendownload form model c (permohonan perubahan tunjangan)
  - b. Pemohon mengisi form c menandatangani, diketahui pimpinan unit kerja, serta melengkapi berkas yang disyaratkan
  - c. Pemohon mengunggah form model c yang telah diisi mengetahui pimpinan unit kerja dan dicap dinas beserta berkas
  - d. Pemohon menyetujui pernyataan bahwa berkas yang diupload pada sistem adalah benar dan melakukan submit
  - e. Pusat Layanan Terpadu, Direktorat SDMO, dan Biro Keuangan melakukan monitoring terhadap ajuan perubahan tunjangan pada aplikasi
  - f. Direktorat SDMO melakukan verifikasi data, lalu memvalidasi data yang sudah benar dan lengkap
  - g. Bagian Keuangan memproses ajuan yang telah divalidasi oleh Direktorat SDMO
  - h. Setelah proses perubahan tunjanganselesai, Biro Keuangan akan merubah status ajuan menjadi “selesai”
  - i. Staf PLT menyampaikan informasi kepada pemohon bahwa usulan telah selesai diproses

## Secara Offline:

Pusat Layanan Terpadu, Gedung  
KPA Plasa Dr. Angka lantai 1

Pada hari kerja: Senin – Jum’at,  
Pukul : 08.00 – 16.00 WIB



# LAYANAN USULAN PERUBAHAN TUNJANGAN

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

### DASAR HUKUM:



- a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- b. UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik secara konsisten, mendorong inovasi pelayanan publik, peningkatan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik dan penguatan kapasitas dan efektivitas pengawasan pelayanan publik
- c. Peraturan Menpan RB Nomor 25 tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019
- d. Peraturan Rektor Nomor 2 Tahun 2017 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Rektor Nomor 7 Tahun 2020 tentang Kepegawaian di Lingkungan ITS
- e. Peraturan Rektor ITS Nomor 25 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Fakultas di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya
- f. Peraturan Rektor ITS Nomor 26 Tahun 2019 sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Rektor Nomor 22 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretaris Institut, Direktorat, Biro, Kantor, Perpustakaan dan Unit di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya
- g. Peraturan Rektor ITS Nomor 11 Tahun 2021 sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Rektor Nomor 23 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekolah di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya

### SARANA, PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS:



- a. Ruang pelayanan yang nyaman
- b. Ruang konsultasi
- c. Ruang sesuai prokes Covid-19
- d. Jaringan internet dan wifi
- e. Komputer/Laptop
- f. Telephone
- g. CCTV ruang pelayanan



### KOMPETENSI PELAKSANA:

- a. Kemampuan menguasai prosedur layanan dengan benar
- b. Kemampuan menjalankan aplikasi perkantoran dan sistem layanan
- c. Memiliki ketelitian dalam memverifikasi data dan dokumen

### JUMLAH PELAKSANA:



~ Administrasi layanan 4 orang

### PENGAWASAN INTERNAL:



- a. Monitoring rutin oleh pimpinan di lingkungan Bagian Layanan Kepegawaian
- b. Monitoring rutin oleh pimpinan di lingkungan Pusat Layanan Terpadu
- c. Monitoring rutin oleh pimpinan di lingkungan Bagian Kepegawaian

### JAMINAN PELAYANAN:

Layanan dilakukan secara transparan, terbuka, dan tepat waktu



### JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN:

- a. Jaminan pemutakhiran data penerima tunjangan di SIM Kepegawaian dan SIM Keuangan
- b. Jaminan kerahasiaan bagi pemohon pengaduan

### EVALUASI KINERJA PELAKSANA:



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

# LAYANAN SURAT KETERANGAN/ SERTIFIKAT HASIL TES EFL

## A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

### PERSYARATAN PELAYANAN:



- a. Pemohon adalah Mahasiswa ITS atau Umum
- b. Pemohon telah membayar sesuai dengan Tarif Layanan ITS

### PRODUK PELAYANAN:

Dokumen Surat Keterangan /  
Sertifikat Hasil Tes EFL

### JANGKA WAKTU PENYELESAIAN:



5 menit setelah proses  
pembayaran berhasil

### BIAYA / TARIF:



Sesuai Tarif Layanan ITS

- |                           |             |                     |              |
|---------------------------|-------------|---------------------|--------------|
| ~ Surat Keterangan – ITS  | = Rp. 5.000 | ~ Sertifikat – ITS  | = Rp. 25.000 |
| ~ Surat Keterangan – Umum | = Rp. 5.000 | ~ Sertifikat – Umum | = Rp. 30.000 |

### SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR:



### Keterangan:

- a. Pemohon mengakses ke <https://bahasa.its.ac.id/member/> dan memasukan email dan password yang telah terdaftar
- b. Pemohon memilih menu Hasil Tes–Hasil Tes dan Pemesanan Sertifikat
- c. Pemohon memilih hasil tes yang ingin di pesan dan cetak dengan cara klik icon panah (pesan sertifikat). inputkan jumlah surat keterangan/sertifikat yang ingin dipesan lalu “Simpan”
- d. Data telah tersimpan, klik tombol “Lanjutkan pembayaran”
- e. Pemohon mentransfer nominal sesuai dengan yang ada di layar
- f. Jika telah melakukan pembayaran, pemohon menekan tombol “Klik disini” nanti akan diarahkan langsung ke menu history pemesanan
- g. Setelah pembayaran terselesaikan, silahkan datang ke Front Desk untuk mencetak Surat Keterangan/Sertifikat

### PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN:



#### Secara Online:

Email : [bahasa@its.ac.id](mailto:bahasa@its.ac.id)  
Whatsapp : 0813-5859-2605  
Hotline : 0811-3055-3555

#### Secara Offline:

Unit Pusat Bahasa Global



Pada hari kerja: Senin – Jum’at,  
Pukul : 08.00 – 16.00 WIB



# LAYANAN SURAT KETERANGAN/ SERTIFIKAT HASIL TES EFL

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

### DASAR HUKUM:



- a. Peraturan Rektor ITS No. 25 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Fakultas di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya
- b. Peraturan Rektor ITS No. 26 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretaris Institut, Direktorat, Biro, Kantor, Perpustakaan dan Unit di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya
- c. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- d. UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik secara konsisten, mendorong inovasi pelayanan publik, peningkatan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik dan penguatan kapasitas dan efektivitas pengawasan pelayanan publik
- e. Peraturan Menpan RB Nomor 11 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019
- f. Keputusan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor T/33004/It2/Hk.00.01/2020 Tentang Tarif Layanan Penunjang Akademik Institut Teknologi Sepuluh Nopember Tahun Anggaran 2020

### SARANA, PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS:



- a. Ruang pelayanan yang nyaman
- b. Ruang sesuai prokes Covid-19
- c. Jaringan internet dan wifi
- d. Komputer/Laptop
- e. Printer
- f. Telephone
- g. CCTV ruang pelayanan



### KOMPETENSI PELAKSANA:

- a. Kemampuan menguasai prosedur layanan dengan benar
- b. Kemampuan menjalankan aplikasi perkantoran dan sistem layanan
- c. Kemampuan berkomunikasi dengan baik
- d. Kemampuan bersikap ramah, sopan dan rapi

### PENGAWASAN INTERNAL:



- a. Rapat pimpinan ITS oleh Wakil Rektor bidang Akademik
- b. Rapat pimpinan Kepala Unit Pusat Bahasa Global yang dilakukan monitoring 3 bulan sekali

### JUMLAH PELAKSANA:



- ~ Manajemen 2 orang
- ~ Administrasi layanan informasi 2 orang

### JAMINAN PELAYANAN:

Layanan dilakukan secara transparan, terbuka, dan tepat waktu



### JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN:

- a. Jaminan keakuratan data
- b. Jaminan kerahasiaan bagi pemohon

### EVALUASI KINERJA PELAKSANA:



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

# LAYANAN SURAT KETERANGAN LULUS

## A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

### PERSYARATAN PELAYANAN:



- Pemohon adalah calon wisudawan D3/D4, S1, S2, S3
- Calon wisudawan dinyatakan lulus yudisium Institut

### PRODUK PELAYANAN:

Softfile Surat Keterangan Lulus

### JANGKA WAKTU PENYELESAIAN:



Real time  
pemohon langsung bisa download  
SKL secara mandiri

### BIAYA / TARIF:



Bebas Biaya

### SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR:



### Keterangan:

- Pastikan telah dinyatakan lulus Yudisium Institusi
- Log in ke myITS dengan akun mahasiswa
- Pilih myITS Services
- Pilih menu Surat Keterangan Lulus (SKL)
- Klik download/unduh
  - unduh ID(SKL dalam bahasa Indonesia)
  - unduh EN(SKL dalam bahasa Inggris)



### PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN:

#### Secara Online:

Email : plt@its.ac.id  
Telp : 031 5994-251  
PABX : 1010  
Whatsapp : 0857-0609-0069  
Hotline : 0811-3055-3555

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

#### Secara Offline:

Pusat Layanan Terpadu,  
Gedung KPA Plasa  
Dr. Angka lantai 1



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



# LAYANAN SURAT KETERANGAN LULUS

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

### DASAR HUKUM:



- a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- b. UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik secara konsisten, mendorong inovasi pelayanan publik, peningkatan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik dan penguatan kapasitas dan efektivitas pengawasan pelayanan publik
- c. Peraturan Menpan RB Nomor 11 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019
- d. Peraturan Rektor ITS No. 25 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Fakultas di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya
- e. Peraturan Rektor ITS No. 26 Tahun 2019 sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Rektor Nomor 22 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretaris Institut, Direktorat, Biro, Kantor, Perpustakaan dan Unit di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya

### SARANA, PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS:



- a. Ruang pelayanan yang nyaman
- b. Ruang konsultasi
- c. Ruang sesuai prokes Covid-19
- d. Mesin antrian pengunjung
- e. Jaringan internet dan wifi
- f. Komputer/Laptop
- g. Printerh. Mesin fotocopy
- i. Scanner
- j. Telephone
- k. CCTV ruang pelayanan

### PENGAWASAN INTERNAL:

- a. Rapat pimpinan ITS oleh Rektor
- b. Rapat pimpinan Kepala Biro Umum dan Reformasi Birokrasi yang dilakukan pada periode wisuda ITS
- c. Dekan Fakultas yang dilakukan pada periode wisuda ITS
- d. Kepala Bagian yang dilakukan pada periode wisuda ITS



### KOMPETENSI PELAKSANA:



- a. Kemampuan menguasai prosedur layanan dengan benar
- b. Kemampuan menjalankan aplikasi perkantoran dan sistem layanan
- c. Kemampuan berkomunikasi dengan baik
- d. Kemampuan berbahasa Inggris aktif dan pasif
- e. Kemampuan bersikap ramah, sopan dan rapi

### JUMLAH PELAKSANA:



Fakultas : 1 Kepala Bagian dan 1 staf administrasi akademik  
Pusat Layanan Terpadu : 3 manajemen dan 4 staf layanan

Layanan dilakukan secara cepat, mudah, dan tepat waktu

### JAMINAN PELAYANAN:



### JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN:



- a. Jaminan keakuratan data
- b. Jaminan kerahasiaan bagi pemohon

### EVALUASI KINERJA PELAKSANA:

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

# LAYANAN AKTIVASI E-GATE

## A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

### PERSYARATAN PELAYANAN:



- Pemohon adalah Dosen; Tenaga Kependidikan; Mahasiswa D3/D4, S1, S2, S3; dan Tenaga Harian Lepas
- KartuAktivasiPemohon(KTM, IDCardPegawai, Kartu Gate, eKTP, eSIM, E-Toll, E-Wallet)

### PRODUK PELAYANAN:

#### BIAYA / TARIF:



Bebas Biaya

Kartu aktivasi  
E-Gate

#### JANGKA WAKTU PENYELESAIAN:



- ~ 10 detik jika data pemohon sudah dientry ke sistem myITS Gate
- ~ 5 menit jika data pemohon belum dientry ke system myITS Gate

### SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR:



#### Keterangan:

- Pemohon mengakses ke link its.id/SKL
- Pemohon mengisi data serta melengkapi berkas yang isyaratkan
- Permohonan diverifikasi oleh admin Pusat Layanan Terpadu berdasarkan data yang lolos di sim yudisium
- Surat Keterangan Lulus proses di Fakultas dan approval dekan
- Staf Pusat Layanan Terpadu mengirimkan softfile Surat Keterangan Lulus ke alamat pemohon
- Pemohon dapat mendownload softfile Surat Keterangan Lulus pada email

### PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN:



#### Secara Online:

Email : plt@its.ac.id  
Telp : 031 5994-251  
PABX : 1010  
Whatsapp : 0857-0609-0069  
Hotline : 0811-3055-3555  
Servicedesk : <https://servicedesk.its.ac.id/>  
(Ticket Subject: Pusat Layanan Terpadu)

#### Secara Offline:

Pusat Layanan Terpadu,  
Gedung KPA Plasa  
Dr. Angka lantai 1



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



# LAYANAN AKTIVASI E-GATE

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

### DASAR HUKUM:



- a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- b. UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik secara konsisten, mendorong inovasi pelayanan publik, peningkatan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik dan penguatan kapasitas dan efektivitas pengawasan pelayanan publik
- c. Peraturan Menpan RB Nomor 11 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019
- d. Peraturan Rektor ITS No. 25 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Fakultas di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya
- e. Peraturan Rektor ITS No. 26 Tahun 2019 sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Rektor Nomor 22 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretaris Institut, Direktorat, Biro, Kantor, Perpustakaan dan Unit di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya

### SARANA, PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS:



- a. Aplikasi Aktivasi Gate dari DPTSI (myITS Gate)
- b. Komputer/Laptop
- c. Jaringan Internet
- d. RFID Card Reader
- e. Kartu Aktivasi Pemohon (KTM, ID Card Pegawai, Kartu Gate, eKTP, eSIM, E-Toll)

### KOMPETENSI PELAKSANA:



- a. Kemampuan menguasai prosedur layanan dengan benar
- b. Kemampuan menjalankan aplikasi perkantoran dan sistem layanan
- c. Kemampuan berkomunikasi dengan baik
- d. Kemampuan berbahasa Inggris aktif dan pasif
- e. Kemampuan bersikap ramah, sopan dan rapi

### PENGAWASAN INTERNAL:



- a. Rapat pimpinan Kepala Biro Umum dan Reformasi Birokrasi dengan Pusat Layanan Terpadu
- b. Rapat pimpinan dengan Kepala Biro Sarana dan Prasarana
- c. Rapat pimpinan dengan DPTSI

### JUMLAH PELAKSANA:



- ~ Manajemen 3 orang
- ~ Petugas layanan 4 orang

### JAMINAN PELAYANAN:

Layanan dilakukan secara cepat, mudah, dan tepat waktu



### JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN:

- a. Jaminan keakuratan data
- b. Jaminan kerahasiaan bagi pemohon

### EVALUASI KINERJA PELAKSANA:



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