



2023

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

ITS

Institut
Teknologi
Sepuluh Nopember

SURABAYA



ITS
Institut
Teknologi
Sepuluh Nopember

KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah kami panjatkan kepada Allah Tuhan Semesta Alam bahwa Pusat Layanan Terpadu, Biro Umum dan Reformasi Birokrasi telah konsisten menyelenggarakan kegiatan Forum Konsultasi Publik hingga tahun ke-3 (mulai tahun 2021-2023) yang telah menghasilkan pedoman Standar Pelayanan Publik (SPP) yang melalui review dari pihak-pihak terkait yaitu pihak Ombudsman sebagai pakar dalam penetapan standar pelayanan, alumni, dosen dan tendik ITS, mahasiswa, praktisi instansi, media massa dan tentunya unit penyelenggara layanan di ITS.

Akumulasi jumlah Standar Pelayanan Publik di lingkungan ITS hingga tahun ke-3 yang telah ditetapkan Surat Keputusan Rektor ITS mencapai 46 layanan 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.

DAFTAR LAYANAN



LAYANAN SURAT TUGAS TENAGA AHLI

1

LAYANAN USULAN SURAT REKOMENDASI MAHASISWA PROGRAM MAGANG DAN STUDI INDEPENDEN BERSERTIFIKAT KAMPUS MERDEKA(MSIB)

3

LAYANAN SURAT REKOMENDASI PROGRAM MAGANG INDUSTRI (14 SKS) BAGI MAHASISWA SARJANA TERAPAN (D4)

5

LAYANAN USULAN PENCANTUMAN GELAR DAN PENGAKTIFAN KEMBALI

7

LAYANAN PEMROSESAN KARIS – KARSU

9

LAYANAN PERMINTAAN SURAT PERNYATAAN MELAKSANAKAN TUGAS (SPMT) DAN SURAT PERNYATAAN MENDUDUKI JABATAN (SPMJ)

11

LAYANAN SURAT KETERANGAN TELAH MENEMPUH SELURUH MATA KULIAH

13

LAYANAN SURAT PENGANTAR PEMBUATAN VISA MAHASISWA UNTUK STUDENT EXCHANGE

15

LAYANAN TRACKING SK

17

LAYANAN LOST AND FOUND

19



**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 1552/IT2/T/HK.00.01/2023

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK 10 LAYANAN
DI LINGKUNGAN INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER**

REKTOR INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER,

Menimbang : a. bahwa berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, Pusat Layanan Terpadu-BURB telah melaksanakan kegiatan Forum Konsultasi Publik tahun 2023 pada tanggal 11 Juli 2023 yang bertujuan untuk penyusunan serta menyepakati Standar Pelayanan Publik 10 layanan di lingkungan ITS antara pengelola dan penerima layanan;
b. bahwa sehubungan dengan huruf a di atas, dipandang perlu untuk menerbitkan Keputusan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember tentang Standar Pelayanan Publik 10 Layanan di lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember;

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. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 741, Tambahan Berita Negara Republik Indonesia Nomor 37);
6. Keputusan Majelis Wali Amanat Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor 03 Tahun 2019 tentang Pengangkatan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Masa Jabatan 2019-2024;
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 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Teknologi Sepuluh Nopember;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN REKTOR INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK 10 LAYANAN DI LINGKUNGAN INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER.

- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Publik 10 Layanan di lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember, sebagaimana terlampir dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan Publik 10 Layanan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU terdiri atas:
1. Layanan Surat Tugas Tenaga Ahli;
 2. Layanan Usulan Surat Rekomendasi Mahasiswa Program Magang dan Studi Independen Bersertifikat Kampus Merdeka (MSIB);
 3. Layanan Surat Rekomendasi Program Magang Industri (14 SKS) Bagi Mahasiswa Sarjana Terapan (D4);
 4. Layanan Usulan Pencantuman Gelar dan Pengaktifan Kembali;
 5. Layanan Pemrosesan KARIS – KARSU;
 6. Layanan Permintaan Surat Pernyataan Melaksanakan Tugas (SPMT) dan Surat Pernyataan Menduduki Jabatan (SPMJ);
 7. Layanan Surat Keterangan Telah Menempuh Seluruh Mata Kuliah;
 8. Layanan Surat Pengantar Pembuatan Visa Mahasiswa untuk *Student Exchange*;
 9. Layanan *Tracking* Permohonan Surat Keputusan Rektor, Surat Keputusan Pengguna Anggaran, Dan Surat Keputusan Kuasa Pengguna Anggaran; dan
 10. Layanan *Lost and Found*.
- KETIGA : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh unit kerja sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan dan pengelola penyelenggara di lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember dengan masyarakat.
- KEEMPAT : Keputusan Rektor ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Surabaya
pada tanggal 18 Juli 2023
REKTOR INSTITUT TEKNOLOGI
SEPULUH NOPEMBER,



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.

LAYANAN PERMOHONAN SURAT TUGAS SEBAGAI TENAGA AHLI

A. Proses Penyampaian Permohonan (Service Delivery)

PERSYARATAN PELAYANAN:



1. Pemohon adalah Institusi dari pemerintah maupun non Pemerintah
2. Surat Rekomendasi Usulan Tenaga Ahli dari unsur Dosen/Tendik di Departemen
3. KTP

PRODUK PELAYANAN



BIAYA / TARIF:

Gratis

SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR



PENANGANAN, PENGADUAN, SARAN DAN MEKANISME

Secara Online



Email : tu_fvokasi@its.ac.id

Telp : 031-5994251-54, 5947274, 5945472

PABX : 1044, 1042

Alamat: Gedung Rektorat Lantai 3 Kampus ITS
Sukolilo-Surabaya 60111

Secara Offline

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



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



LAYANAN PERMOHONAN SURAT TUGAS SEBAGAI TENAGA AHLI

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

DASAR HUKUM



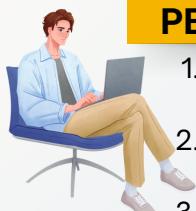
- 1.Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan Informasi Publik
- 2.UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik secara konsisten, mendorong inovasi pelayanan publik, peningkatan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik dan penguatan kapasitas dan efektivitas pengawasan pelayanan publik
- 3.Peraturan Menpan RB Nomor 25 tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019
- 4.Peraturan Rektor Nomor 2 Tahun 2017 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Rektor Nomor 7 Tahun 2020 tentang Kepegawaian di Lingkungan ITS.
- 5.Peraturan Rektor ITS Nomor 25 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Fakultas di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya
- 6.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
- 7.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:

- 1.Ruang pelayanan yang nyaman
- 2.Ruang konsultasi
- 3.Jaringan internet dan wifi
- 4.Komputer/Laptop
- 5.Telephone CCTV ruang pelayanan

KOMPETENSI PELAKSANA



- 1.Kemampuan menguasai prosedur layanan dengan benar
- 2.Kemampuan menjalankan aplikasi perkantoran dan sistem layanan
- 3.Memiliki ketelitian dalam memverifikasi data dan dokumen

PENGAWASAN INTERNAL

1. Monitoring rutin oleh Dekan di Fakultas
2. Monitoring rutin oleh Kepala Bagian di Tata Usaha Fakultas



JAMINAN PELAYANAN

Layanan dilakukan secara transparan, terbuka, dan tepat waktu

EVALUASI KINERJA



Semua permohonan Tenaga Ahli dilaporkan / direkap kepada Dekan per semester(6 bulanan). Apabila diperlukan sewaktu-waktu, proses penyimpanan softcopy ada di Fakultas maupun Departemen.

JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN



- 1.Jaminan keahlian sesuai bidang
- 2.Jaminan kerahasiaan bagi pemohon Tenaga Ahli

LAYANAN USULAN SURAT REKOMENDASI MAHASISWA PROGRAM MAGANG DAN STUDI INDEPENDEN BERSERTIFIKAT KAMPUS MERDEKA(MSIB)

A. Proses Penyampaian Permohonan (Service Delivery)

PERSYARATAN PELAYANAN:



1. Pemohon adalah Mahasiswa ITS yang masih aktif
2. Surat Rekomendasi dari Departemen
3. KTM

PRODUK PELAYANAN



BIAYA / TARIF:

Gratis

SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR

Pemohon download form permohonan di <https://its.id/TemplateSPTJM5> dan mengisi pengajuan di <https://its.id/Pengajuan>

Pemohon mengajukan permohonan ke Departemen

Departemen membuat surat pengantar ke Fakultas

Ajuan yang masuk ke Fakultas diproses untuk tanda tangan ke Dekan

Admin Departemen mengirimkan rekomendasi ke mahasiswa yang mengajukan

Rekomendasi yang telah ditandatangani dan distempel dikirimkan ke Departemen

Keterangan

1. Pemohon download form permohonan di <https://its.id/TemplateSPTJM5> dan mengisi pengajuan di <https://its.id/PengajuanSPTJM5>
2. Pemohon mengajukan permohonan ke Departemen
3. Departemen membuat surat pengantar ke Fakultas
4. Ajuan yang masuk ke Fakultas diproses untuk tanda tangan ke Dekan
5. Rekomendasi yang telah ditandatangani dan distempel dikirimkan ke Departemen
6. Admin Departemen mengirimkan rekomendasi ke mahasiswa yang mengajukan

PENANGANAN, PENGADUAN, SARAN DAN MEKANISME

Secara Online



Email	: civplan@its.ac.id
Telp	: (031)5922530
Wa	: 082220003262
PABX	: 1139
Hotline	: 082220003262
Servicedesk	: http://www.its.ac.id/civplan

Secara Offline

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



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



LAYANAN USULAN SURAT REKOMENDASI MAHASISWA PROGRAM MAGANG DAN STUDI INDEPENDEN BERSERTIFIKAT KAMPUS MERDEKA(MSIB)

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

DASAR HUKUM



- 1.Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- 2.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
- 3.Peraturan Menpan RB Nomor 25 tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019
- 4.Peraturan Rektor Nomor 2 Tahun 2017 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Rektor Nomor 7 Tahun 2020 tentang Kepegawaian di Lingkungan ITS.
- 5.Peraturan Rektor ITS Nomor 25 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Fakultas di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya
- 6.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
- 7.Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
- 8.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:



- 1.Ruang pelayanan yang nyaman
- 2.Ruang konsultasi
- 3.Jaringan internet dan wifi
- 4.Komputer/Laptop
- 5.Telephone

KOMPETENSI PELAKSANA



- 1.Kemampuan menguasai prosedur layanan dengan benar
- 2.Kemampuan menjalankan aplikasi perkantoran dan sistem layanan
- 3.Memiliki ketelitian dalam memverifikasi data dan dokumen

PENGAWASAN INTERNAL

- 
- 1.Monitoring rutin oleh Dekan di Fakultas
 - 2.Monitoring rutin oleh Kabag di Fakultas
 - 3.Monitoring rutin oleh Kasubag di Departemen di lingkungan Fakultas

JAMINAN PELAYANAN



JUMLAH PELAKSANA

- 1.Administrasi layanan 1 orang Departemen
- 2.Administrasi layanan 1 orang Fakultas

JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN



- 1.Jaminan pemutakhiran data pemohon MSIB
- 2.Jaminan kerahasiaan bagi pemohon MSIB

EVALUASI KINERJA



Laporan evaluasi selama ini belum dilaksanakan, hanya sebatas penyimpanan arsip (softcopy) saja. Apabila selanjutnya diperlukan, dapat dibuat rekap pemohon MSIB secara berkala setiap semester

LAYANAN SURAT REKOMENDASI PROGRAM MAGANG INDUSTRI (14 SKS) BAGI MAHASISWA SARJANA TERAPAN (D4)

A. Proses Penyampaian Permohonan (Service Delivery)

PERSYARATAN PELAYANAN:



1. Pemohon adalah Mahasiswa Sarjana Terapan (D4) ITS yang masih aktif
2. Pengajuan magang industri minimal semester 5 dengan pengakuan 14 SKS
3. Surat rekomendasi dari Departemen

PRODUK PELAYANAN

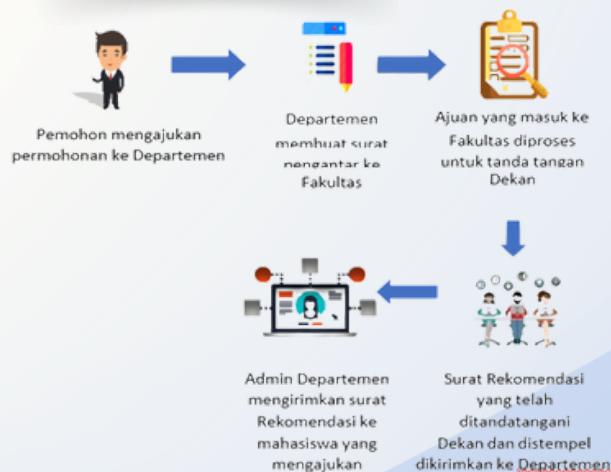
Surat Rekomendasi Program Magang Industri Sarjana Terapan (14 SKS) yang telah di tanda tangani oleh Dekan Fakultas Vokasi

JANGKA WAKTU PENYELESAIAN



1-2 hari kerja sampai proses selesai

SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR



Keterangan

1. Pemohon mengajukan permohonan ke Departemen
2. Departemen membuat surat pengantar ke Fakultas
3. Ajuan yang masuk ke Fakultas diproses untuk tanda tangan Dekan
4. Surat Keterangan yang telah ditandatangani Dekan dan di stempel dikirimkan ke Departemen
5. Admin Departemen mengirimkan surat Keterangan kepada mahasiswa yang mengajukan

PENANGANAN, PENGADUAN, SARAN DAN MEKANISME



Secara Online

Email : tu_fvokasi@its.ac.id
Telp : 031-5994251-54, 5947274, 5945472
PABX : 1044, 1042
Alamat : Gedung Rektorat Lantai 3 Kampus ITS Sukolilo-Surabaya 60111

Secara Offline

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



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



LAYANAN SURAT REKOMENDASI PROGRAM MAGANG INDUSTRI (14 SKS) BAGI MAHASISWA SARJANA TERAPAN (D4)

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

DASAR HUKUM



- 1.Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- 2.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
- 3.Peraturan Menpan RB Nomor 25 tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019
- 4.Peraturan Rektor Nomor 2 Tahun 2017 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Rektor Nomor 7 Tahun 2020 tentang Kepegawaian di Lingkungan ITS.
- 5.Peraturan Rektor ITS Nomor 25 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Fakultas di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya
- 6.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
- 7.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
- 8.Peraturan Rektor ITS nomor 13 tahun 2019; Peraturan Akademik Program Vokasi ITS

SARANA, PRASARANA DAN / ATAU FASILITAS:



- 1.Ruang pelayanan yang nyaman
- 2.Ruang konsultasi
- 3.Jaringan internet dan wifi
- 4.Komputer/Laptop
- 5.Telephone
- 6.CCTV ruang pelayanan

KOMPETENSI PELAKSANA



- 1.Kemampuan menguasai prosedur layanan dengan benar
- 2.Kemampuan menjalankan aplikasi perkantoran dan sistem layanan
- 3.Memiliki ketelitian dalam memverifikasi data dan dokumen

PENGAWASAN INTERNAL



- 1.Kemampuan menguasai prosedur layanan dengan benar
- 2.Kemampuan menjalankan aplikasi perkantoran dan sistem layanan
- 3.Memiliki ketelitian dalam memverifikasi data dan dokumen

JUMLAH PELAKSANA



- 1.Administrasi layanan 1 orang Departemen
- 2.Administrasi layanan 1 orang Fakultas

JAMINAN PELAYANAN

Layanan dilakukan secara transparan, terbuka, dan tepat waktu

JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN



- 1.Jaminan pemutakhiran data pemohon magang industri Sarjana Terapan (14 SKS)
- 2.Jaminan kerahasiaan bagi pemohon magang industri Sarjana Terapan (14 SKS)

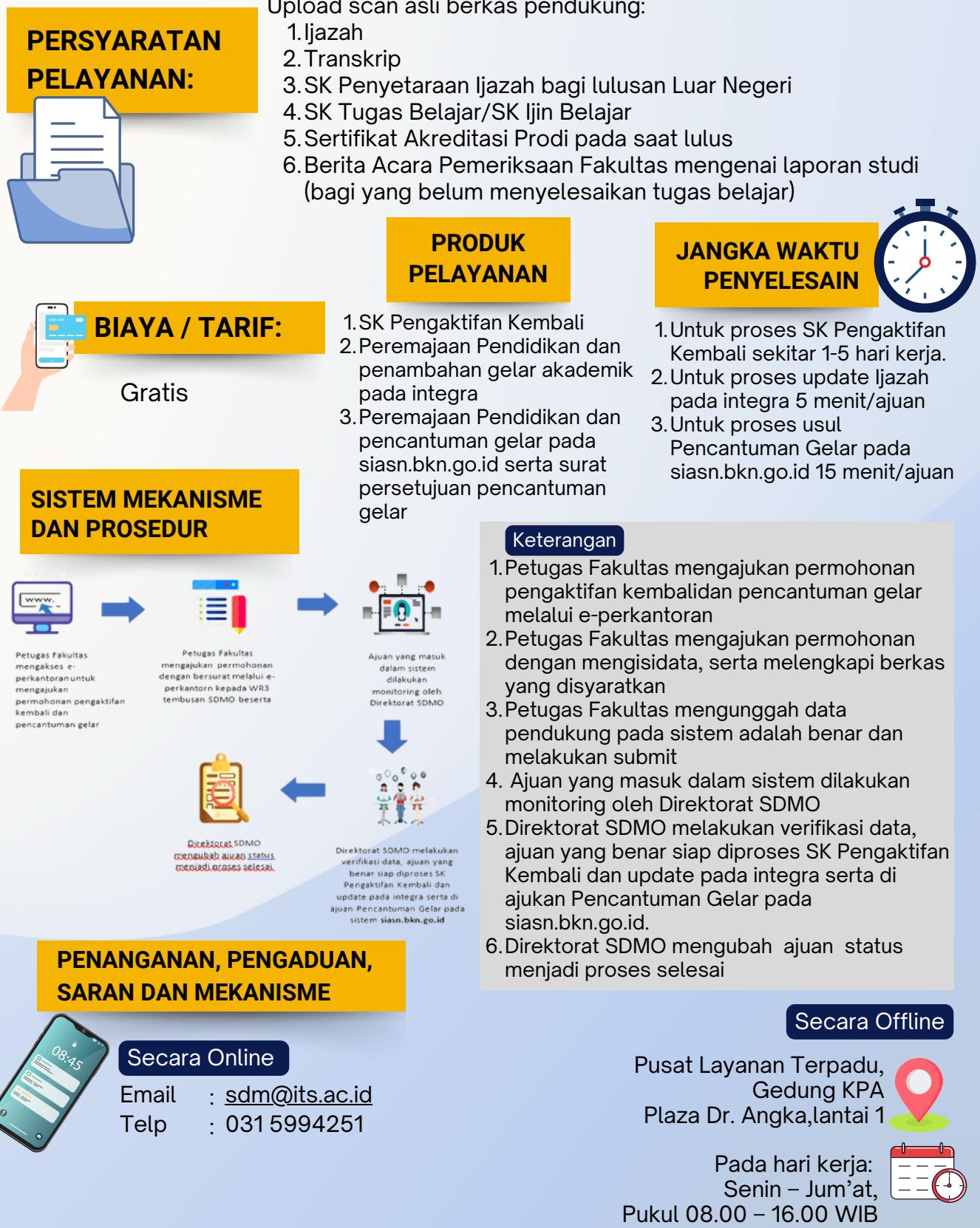
EVALUASI KINERJA



Laporan evaluasi selama ini di Departemen dan proses penyimpanan arsip (softcopy) berada di Fakultas dan Departemen saja. Apabila selanjutnya diperlukan, dapat dibuat rekap pemohon magang industri Sarjana Terapan (14 SKS) secara berkala setiap semester

LAYANAN USULAN PENCANTUMAN GELAR DAN PENGAKTIFAN KEMBALI BAGI PNS DAN NON PNS

A. Proses Penyampaian Permohonan (Service Delivery)



LAYANAN USULAN PENCANTUMAN GELAR DAN PENGAKTIFAN KEMBALI BAGI PNS DAN NON PNS

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

DASAR HUKUM



- Peraturan Pemerintah RI Nomor 83 Tahun 2014 tentang penetapan Institut Teknologi Sepuluh Nopember sebagai Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 304)
- Peraturan Pemerintah RI Nomor 54 Tahun 2015 tentang Statuta Institut Teknologi Sepuluh Nopember (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 172)
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 48 Tahun 2009, tentang pedoman pemberian tugas belajar bagi Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Departemen Pendidikan Nasional
- Permendikbudristek RI Nomor 27 Tahun 2022, tentang pedoman pemberian tugas belajar bagi Pegawai Negeri Sipil Kementerian Pendidikan, Riset, dan Teknologi
- Peraturan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor 24 Tahun 2019, tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
- Peraturan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor 25 Tahun 2019, tentang Organisasi dan Tata Kerja Fakultas di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
- Peraturan Rektor Nomor 22 tahun 2018 tentang pedoman pemberian tugas belajar dan izin belajar bagi Non Pegawai Negeri Sipil Di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember;
- Peraturan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor 9 Tahun 2019 tentang Jabatan Akademik dan angka kredit bagi Dosen Non Pegawai Negeri Sipil Di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor 3 Tahun 2022.
- Peraturan Rektor ITS Nomor 25 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Fakultas di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya
- 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
- 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:



- Ruang pelayanan yang nyaman
- Jaringan internet dan wifi
- Komputer/Laptop
- Printer
- Scanner
- Telephone

PENGAWASAN INTERNAL

- Monitoring rutin oleh pimpinan WR 3
- Monitoring rutin oleh pimpinan di lingkungan Bagian Layanan Kepegawaian

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
- Memiliki ketelitian dalam memverifikasi data dan dokumen

EVALUASI KINERJA



Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada penanggung jawab pelayanan secara berkala setiap 1 bulan sekali dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu.

JUMLAH PELAKSANA



- Manajemen 2
- Administrasi layanan 2 orang
- Administrasi fakultas 1 orang

LAYANAN PENGAJUAN KARTU ISTRI/KARTU SUAMI

A. Proses Penyampaian Permohonan (Service Delivery)

PERSYARATAN PELAYANAN:



- Pemohon adalah PNS
- Berkas pendukung Kartu Istri/ Suami :

Pengajuan Baru

1. Daftar Susunan Keluarga PNS, mengetahui atasan langsung
2. laporan Perkawinan Pertama, mengetahui atasan langsung
3. salinan Surat Nikah yang telah disahkan oleh pejabat yang berwenang
4. Salinan SK PNS dan CPNS yang telah disahkan oleh pejabat yang berwenang
5. pasfoto suami/istri ukuran 2 X 3 sebanyak1 (satu) lembar

Pengajuan Kehilangan Karis/Karsu

1. Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian
2. Daftar Susunan Keluarga PNS, mengetahui atasan langsung
3. laporan Perkawinan Pertama, mengetahui atasan langsung
4. salinan Surat Nikah yang telah disahkan oleh pejabat yang berwenang
5. Salinan SK PNS dan CPNS yang telah disahkan oleh pejabat yang berwenang
6. pasfoto suami/istri ukuran 2 X 3 sebanyak1 (satu) lembar

Perubahan Data pada Suami/Istri

1. Daftar Susunan Keluarga PNS, mengetahui atasan langsung
2. laporan Perkawinan Pertama, mengetahui atasan langsung
3. salinan Surat Nikah yang telah disahkan oleh pejabat yang berwenang
4. Kartu Keluarga
5. Kartu Tanda Penduduk (KTP) Suami/Istri
6. Salinan SK PNS dan CPNS yang telah disahkan oleh pejabat yang berwenang
7. pasfoto suami/istri ukuran 2 X 3 sebanyak1 (satu) lembar

BIAYA / TARIF:



Gratis

PRODUK PELAYANAN

Kelengkapan berkas Kartu Istri dan Kartu Suami berstatus PNS

JANGKA WAKTU PENYELESAIAN



1-2 hari kerja proses di SDMO

SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR



PNS wajib melaporkan perkawinan sah/perkawinan pertama kepada Direktur SDMO, kemudian PNS mengunduh form Laporan Perkawinan Pertama dan Daftar Susunan Keluarga PNS pada <https://www.its.ac.id/sdmo/id/karis-karsu/> untuk diisi dan dimintakan ttd AL

PNS mengajukan permohonan penerbitan Karis/Karsu dengan melengkapi berkas pendukung ke SDMO

Pemroses (kepegawaian) memverifikasi kelengkapan berkas-berkas usul karis/karsu

Pemroses (kepegawaian) Mengupload kelengkapan berkas dan surat pengantar melalui laman <https://layanan-sdm.kemdikbud.go.id/>, serta mengirimkan berkas dalam bentuk hard copy melalui pos ke Biro SDM Kemdikristek

Keterangan

1. PNS mengunduh form Laporan Perkawinan Pertama dan Daftar Susunan Keluarga PNS pada <https://www.its.ac.id/sdmo/id/karis-karsu/> untuk di isi dan dimintakan Atasan Langsung
2. PNS mengajukan permohonan penerbitan Karis/Karsu dengan melengkapi berkas pendukung ke SDMO
3. Pemroses (kepegawaian) memverifikasi kelengkapan berkas-berkas usul karis/karsu
4. Pemroses (kepegawaian) Mengupload kelengkapan berkas dan surat pengantar melalui laman <https://layanan-sdm.kemdikbud.go.id/>, serta mengirimkan berkas dalam bentuk hard copy melalui pos ke Biro SDM Kemdikristek
5. bentuk hard copy melalui pos ke Biro SDM Kemdikristek.

PENANGANAN, PENGADUAN, SARAN DAN MEKANISME



Secara Online

Email : sdm@its.ac.id
Telp : 031 5994251

Secara Offline

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



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



LAYANAN PENGAJUAN KARTU ISTRI/KARTU SUAMI

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

DASAR HUKUM



1. Keputusan Kepala Badan Administrasi Kepegawaian Negara Nomor 1158a/KEP/1983 tentang Kartu Istri/Suami
2. Keputusan Kepala Badan Administrasi Kepegawaian Negara Nomor 21/KEP/1988 tentang Penggunaan Kartu PNS (Karpeg) dan Kartu Istri/Suami
3. SE Sekjen Kemdikbud Nomor 34 Tahun 2020 tentang Pengusulan Kartu Pegawai, Kartu Istri/Suami, dan Satya Lancana Karya Satya bagi PNS di Kemdikbud

SARANA, PRASARANA DAN / ATAU FASILITAS:



KOMPETENSI PELAKSANA



1. Kemampuan menguasai prosedur layanan dengan benar
2. Kemampuan menjalankan aplikasi sistem layanan
3. Memiliki ketelitian dalam memverifikasi data dan dokumen

JUMLAH PELAKSANA



1. Manajemen SDMO 3 orang
2. Administrasi layanan SDMO 2 orang

JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN



Kepastian Dokumen dan Kerahasiaan dokumen

PENGAWASAN INTERNAL



1. Monitoring rutin oleh pimpinan di lingkungan Bagian Layanan Kepegawaian
2. Monitoring rutin oleh petugas administrasi pada laman <https://layanan-sdm.kemdikbud.go.id/>.

JAMINAN PELAYANAN

Layanan dilakukan secara transparan, terbuka, dan tepat waktu

EVALUASI KINERJA



Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan tahunan

LAYANAN PERMINTAAN SURAT PERNYATAAN MELAKSANAKAN TUGAS (SPMT) DAN SURAT PERNYATAAN MENDUDUKI JABATAN (SPMJ)

A. Proses Penyampaian Permohonan (Service Delivery)

PERSYARATAN PELAYANAN:



1. SK Jabatan Fungsional
2. SK Pengaktifan Kembalikepada Fakultas

BIAYA / TARIF:



Gratis

PRODUK PELAYANAN

1. Perubahan Tunjangan bagi dosen yang mengajukan kenaikan pangkat akademik
2. Pengaktifan Tunjangan bagi dosen telah melaksanakan tugasbelajar



JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

1 - 2 hari kerja

SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR



Petugas SDMO mengakses e-perkantoran untuk membuat surat penyampaian SK Jabfung, SK Pengaktifan Kembal agar dibuatkan SPMT dan SPMJ oleh petugas Fakultas

Petugas Fakultas mengunduh SK tersebut untuk dibuatkan SPMT dan SPMJ guna proses Pencairan/pengaktifan tunjangan

Setelah SPMT dan SPMJ di ttd oleh Dekan, Petugas Fakultas mengirimkan SPMT dan SPMJ melalui E-Perkantoran



Petugas Biro Keuangan memverifikasi ajuan tersebut guna proses Pencairan/pengaktifan tunjangan. Tugas selesai



Keterangan

1. Petugas SDMO mengakses e-perkantoran untuk membuat surat penyampaian SK Jabfung, SK Pengaktifan Kembal agar dibuatkan SPMT dan SPMJ oleh petugas Fakultas,
2. Petugas Fakultas mengunduh SK tersebut untuk dibuatkan SPMT dan SPMJ guna proses Pencairan/pengaktifan tunjangan
3. Setelah SPMT dan SPMJ di ttd oleh Dekan, Petugas Fakultas mengirimkan SPMT dan SPMJ melalui E-Perkantoran
4. Petugas SDMO mengunduh SPMT dan SPMJ untuk disampaikan ke Biro Keuangan guna proses pencairan/pengaktifan tunjangan
5. Petugas SDMO mengunduh SPMT dan SPMJ untuk disampaikan ke Biro Keuangan guna proses Pencairan/pengaktifan tunjangan
6. Petugas Biro Keuangan memverifikasi ajuan tersebut guna proses Pencairan/pengaktifan tunjangan.
7. Tugas selesai

PENANGANAN, PENGADUAN, SARAN DAN MEKANISME



Secara Online

Email : sdm@its.ac.id
Telp : 031 5994251

Secara Offline

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



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



LAYANAN PERMINTAAN SURAT PERNYATAAN MELAKSANAKAN TUGAS (SPMT) DAN SURAT PERNYATAAN MENDUDUKI JABATAN (SPMJ)

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

DASAR HUKUM

Peraturan Presiden Nomor 65 Tahun 2007



SARANA, PRASARANA DAN / ATAU FASILITAS:



1. Ruang pelayanan yang nyaman
2. Jaringan internet dan wifi
3. Komputer/Laptop
4. Printer
5. Scanner
6. Telephone



KOMPETENSI PELAKSANA

1. Kemampuan menguasai prosedur layanan dengan benar
2. Kemampuan menjalankan aplikasi perkantoran dan sistem layanan
3. Memiliki ketelitian dalam memverifikasi data dan dokumen



JUMLAH PELAKSANA

1. Manajemen SDMO 3 orang
2. Administrasi layanan SDMO 2
3. orang Manajemen Fakultas 2
4. orang Administrasi layanan Fakultas 1 orang

PENGAWASAN INTERNAL

1. Monitoring rutin oleh pimpinan di lingkungan Bagian Layanan Kepegawaian
2. Monitoring rutin oleh pimpinan di lingkungan Pusat Layanan Terpadu

JAMINAN PELAYANAN

Layanan dilakukan secara transparan, terbuka, dan tepat waktu



EVALUASI KINERJA

Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsionalis disampaikan kepada penanggung jawab pelayanan secara berkala setiap 1 bulan sekali dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu.

LAYANAN SURAT KETERANGAN TELAH MENEMPUH SELURUH MATA KULIAH

A. Proses Penyampaian Permohonan (Service Delivery)

PERSYARATAN PELAYANAN:



1. Pemohon adalah Mahasiswa yang statusnya masih aktif sebagai mahasiswa ITS, (sudah membayar UKT/SPP dan atau sudah melaksanakan Perwalian/FRSan atau mahasiswa yang gagal yudisium)
2. Telah menempuh dan lulus seluruh beban Mata kuliah termasuk Tugas Akhir program Sarjana atau Sarjana Terapan
3. Mengunggah Transkrip atau IPK yang telah di legalisir oleh Dit.Pendik
4. Mengajukan lewat Sistem Informasi Akademik pada modul Layanan Surat Mahasiswa
5. Proses persetujuan di Subbag. Regsta Yandik. Ditpendik
6. Mahasiswa mencetak sendiri
7. Menunjukkan bukti persyaratan keperluan (diterima study lanjut, instansi,dll)

BIAYA / TARIF:



Gratis

PRODUK PELAYANAN

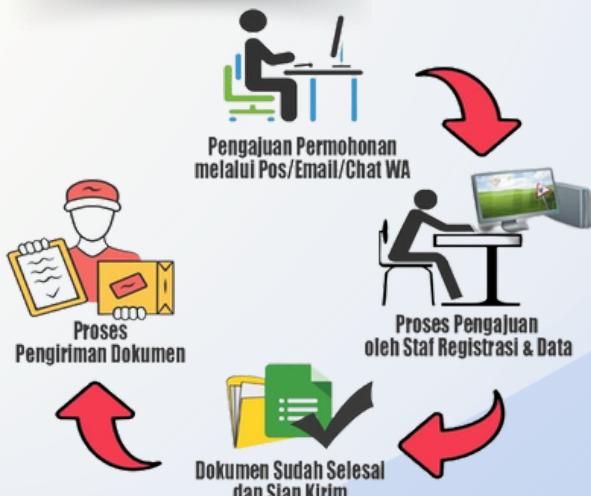
Surat Keterangan Tela
Menempuh Seluruh
Mata Kuliah

JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

1 - 2 hari kerja



SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR



PENANGANAN, PENGADUAN, SARAN DAN MEKANISME



Secara Online

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

Secara Offline

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



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



LAYANAN SURAT KETERANGAN TELAH MENEMPUH SELURUH MATA KULIAH

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

DASAR HUKUM



1. Peraturan Rektor ITS No. 24 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya
2. 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
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
4. 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
5. Peraturan Menpan RB Nomor 11 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019
6. Peraturan Rektor Nomor 32 tahun 2019 tentang Peraturan Akademik untuk Program Pendidikan Pasal 14 untuk S1
7. Peraturan Rektor Nomor 13 tahun 2019 pasal 14 tentang PA Pendidikan Vokasi untuk D4

SARANA, PRASARANA DAN / ATAU FASILITAS:



1. Ruang pelayanan yang nyaman
2. Ruang konsultasi
3. Nomor antrian pengunjung
4. Jaringan internet dan wifi
5. Sistem Informasi Akademik
6. Transkrip Nilai Sementara (IPK)
7. Komputer/Laptop
8. Printer
9. Mesin fotocopy
10. Scanner
11. Telephon
12. CCTV ruang pelayanan

KOMPETENSI PELAKSANA



1. Kemampuan menguasai prosedur layanan dengan benar
2. Kemampuan menjalankan aplikasi perkantoran dan sistem layanan
3. Kemampuan berkomunikasi dengan baik
4. Kemampuan berbahasa Inggris aktif dan pasif
5. Kemampuan bersikap ramah, sopan dan rapi

PENGAWASAN INTERNAL

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

JAMINAN PELAYANAN



JUMLAH PELAKSANA

1. Manajemen 3 orang
2. Staf layanan informasi 2 orang
3. Administrasi 2 orang
4. Pengelola data sistem informasi 1 orang
5. Staf THL 1 orang

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

EVALUASI KINERJA



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

JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN



1. Jaminan keakuratan data
2. Jaminan kerahasiaan bagi pemohon pengaduan

LAYANAN USULAN PEMBUATAN SURAT PENGANTAR PENGAJUAN VISA MAHASISWA UNTUK STUDENT EXCHANGE

A. Proses Penyampaian Permohonan (Service Delivery)

PERSYARATAN PELAYANAN:



1. Pemohon adalah mahasiswa aktif ITS yang diterima dalam program Study Abroad yang diselenggarakan oleh Perguruan Tinggi Luar Negeri Mitra ITS
2. Unggah scan paspor, informasi nomor paspor & Departemen asal mahasiswa, Letter of Acceptance (LoA)



BIAYA / TARIF:

Gratis

PRODUK PELAYANAN

Surat Pengantar Pengajuan Visa Mahasiswa

JANGKA WAKTU PENYELESAIN



1-3 hari kerja sampai proses validasi selesai, dan ajuan siap diproses oleh Direktorat Kemitraan Global

SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR



Mahasiswa mengajukan ke DKG



Pengecekan kelengkapan dokumen



Penerbitan Surat Pengantar Visa

Keterangan

1. Pemohon mengirimkan email permohonan melalui studyabroad@its.ac.id dan mengajukan permohonan dengan mencantumkan:
2. Data pribadi: nama, jenis kelamin, semester, Departemen asal di ITS, serta menyertakan scan paspor
3. Pemohon menyertakan keperluan pengajuan surat permohonan visa mahasiswa aktif ITS
4. Pemohon menyertakan nama program yang diikuti, durasi program, dan LoA program
5. Direktorat Kemitraan Global melalui divisi outbound student mobility melakukan monitoring terhadap ajuan surat pengantar pembuatan visa.
6. Direktorat Kemitraan Global melalui divisi outbound student mobility melakukan checking keikutsertaan mahasiswa dan status penerimaan dalam program, lalu memvalidasi keabsahan dokumen.
7. Setelah proses checking dan validasi selesai, Direktorat Kemitraan Global memproses surat pengantar pengajuan visa.
8. Staf outbound student mobility menyampaikan informasi kepada pemohon bahwa pengajuan telah selesai diproses.

PENANGANAN, PENGADUAN, SARAN DAN MEKANISME

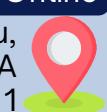


Secara Online

Email : studyabroad@its.ac.id
international@its.ac.id
Telp : 031 5923411
Whatsapp : 08980095581

Secara Offline

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



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



LAYANAN USULAN PEMBUATAN SURAT PENGANTAR PENGAJUAN VISA MAHASISWA UNTUK STUDENT EXCHANGE

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

DASAR HUKUM



- 1.Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- 2.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
- 3.Peraturan Menpan RB Nomor 25 tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019
- 4.Peraturan Rektor Nomor 2 Tahun 2017 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Rektor Nomor 7 Tahun 2020 tentang Kepegawaian di Lingkungan ITS.
- 5.Peraturan Rektor ITS Nomor 25 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Fakultas di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya
- 6.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
- 7.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
- 8.Kerja Sekolah di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya

SARANA, PRASARANA DAN / ATAU FASILITAS:



- 1.Ruang pelayanan yang nyaman
- 2.Ruang konsultasi
- 3.Jaringan internet dan wifi
- 4.Komputer/Laptop
- 5.Telepon dan email

PENGAWASAN INTERNAL



- 1.Monitoring rutin oleh pimpinan di lingkungan Bagian
- 2.Student Mobility
- 3.Monitoring rutin oleh pimpinan di lingkungan Direktorat Kemitraan Global



KOMPETENSI PELAKSANA

- 1.Kemampuan menguasai prosedur layanan dengan benar
- 2.Memahami aturan terbaru tentang prosedur dan syarat pembuatan visa mahasiswa
- 3.Kemampuan menjalankan aplikasi perkantoran dan sistem layanan
- 4.Memiliki ketelitian dalam memverifikasi data dan dokumen
- 5.Kemampuan berkomunikasi dalam bahas Inggris secara aktif maupun pasif



JUMLAH PELAKSANA

Administrasi layanan 2 orang

JAMINAN PELAYANAN

Layanan dilakukan secara transparan, terbuka, dan tepat waktu

EVALUASI KINERJA



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.



JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAAN PELAYANAN

- 1.Jaminan pemrosesan surat pengantar permohonan visa.
- 2.Jaminan kerahasiaan dokumendan data pribadi

LAYANAN TRACKING PERMOHONAN SURAT KEPUTUSAN (SK REKTOR, SK PA, DAN SK KPA)

A. Proses Penyampaian Permohonan (Service Delivery)



LAYANAN TRACKING PERMOHONAN SURAT KEPUTUSAN (SK REKTOR, SK PA, DAN SK KPA)

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

DASAR HUKUM



- 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
- 8.h.Keputusan Kuasa Pengguna Anggaran Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor 427/IT2/HK.00.01/2019 tentang Standar Pelayanan Publik untuk Permohonan Pembuatan Keputusan Rektor pada Unit Layanan Hukum Sekretaris Institut

SARANA, PRASARANA DAN / ATAU FASILITAS:



- 1.Ruang konsultasi
- 2.Jaringan internet dan wifi
- 3.Komputer/Laptop

KOMPETENSI PELAKSANA



- 1.Kemampuan menguasai prosedur layanan dengan benar
- 2.Kemampuan menjalankan aplikasi perkantoran dan sistem layanan memiliki ketelitian dalam memverifikasi data dan dokumen

PENGAWASAN INTERNAL

- 1.Rapat Pimpinan oleh Sekretaris Institut
- 2.Rapat Pimpinan oleh KA. ULHPR
- 3.Monitoring rutin oleh Kasubag Layanan Hukum

JAMINAN PELAYANAN

Layanan dilakukan secara transparan, terbuka, dan tepat waktu

EVALUASI KINERJA



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

JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAAN PELAYANAN



- 1.Jaminan informasi update terkait permonakan SK
- 2.Jaminan kerahasiaan bagi permohonan SK

LAYANAN LOST AND FOUND

A. Proses Penyampaian Permohonan (Service Delivery)

PERSYARATAN PELAYANAN:



1. Pelapor adalah stakeholder ITS dan Publik kehilangan barang/dokumen di area ITS
2. Menyerahkan identitas diri (KTM/KTP/SIM/Paspor)

BIAYA / TARIF:



Gratis

PRODUK PELAYANAN

Barang atau Dokumen

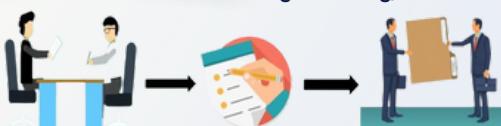
JANGKA WAKTU PENYELESAIAN



- 1 hari pelaporan kehilangan dan temuan barang/dokumen
- 1 tahun pengambilan barang/dokumen kehilangan di posko SKK

SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR

Kehilangan Barang/Dokumen



Melapor ke petugas Mengisi form kehilangan (its.id/lost) Periksa barang/dokumen kehilangan ke Posko SKK, PLT dan unit terkait

Keterangan

1. Melaporkan ke unit terkait
2. Mengisi form kehilangan (its.id/lost)
3. Periksa barang/dokumen kehilangan ke Posko SKK, PLT dan unit terkait

Temuan Barang/Dokumen



Melapor ke admin unit Mengisi form temuan (its.id/lost) Penyerahan barang/dokumen kepada admin unit

Barang/dokumen dikelola di Posko SKK, PLT dan unit terkait

Keterangan

1. Melaporkan ke admin unit
2. Mengisi form temuan (its.id/lost)
3. Penyerahan barang/dokumen kepada admin unit
4. Barang/dokumen dikelola di Posko SKK, PLT dan unit terkait

PENANGANAN, PENGADUAN, SARAN DAN MEKANISME



Secara Online

Email : plt@its.ac.id
Telp : 031 5947775
Whatsapp : 085706090069
Hotline : 0812-3232-6036
Servicedesk : <https://servicedesk.its.ac.id/> (Ticket Subject: Pusat Layanan Terpadu)

Posko SKK, Plaza Dr. Angka
Hotline: 031 59173000

Secara Offline

Posko SKK, Gedung KPA Plaza Dr. Angka lantai 1 Senin-Minggu, 24 jam

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

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



LAYANAN LOST AND FOUND

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

DASAR HUKUM



- 1.Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- 2.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
- 3.Peraturan Menpan RB Nomor 25 tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019
- 4.Peraturan Rektor Nomor 2 Tahun 2017 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Rektor Nomor 7 Tahun 2020 tentang Kepegawaian di Lingkungan ITS.
- 5.Peraturan Rektor ITS Nomor 25 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Fakultas di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya
- 6.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
- 7.Peraturan Rektor ITS Nomor 11 Tahun 2021 sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Rektor Nomor 23 Tahun 2022 tentang
- 8.Organisasi dan Tata Kerja Sekolah di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya

SARANA, PRASARANA DAN / ATAU FASILITAS:



KOMPETENSI PELAKSANA



- 1.Kemampuan menguasai prosedur layanan dengan benar
- 2.Kemampuan menjalankan aplikasi perkantoran dan sistem layanan
- 3.Memiliki ketelitian dalam memverifikasi data dan dokumen
- 4.Memiliki jiwa peduli dan jujur



JUMLAH PELAKSANA

- 1.Komandan Regu Satuan Keamanan Kampus 4 orang
- 2.Administrasi layanan 4 orang



JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN

- 1.Jaminan pemutakhiran data pelaporan kehilangan dan temuan
- 2.Jaminan keamanan barang/dokumen temuan
- 3.Jaminan kelengkapan barang/dokumen sesuai dengan temuan

- 1.Ruang pelayanan yang nyaman
- 2.Ruang konsultasi
- 3.Ruang sesuai prokes Covid-19
- 4.Jaringan internet dan wifi
- 5.Komputer/Laptop
- 6.Telephone
- 7.CCTV ruang pelayanan
- 8.Etalase barang temuan

PENGAWASAN INTERNAL

- 1.Monitoring rutin oleh pimpinan di lingkungan Biro Saran dan Prasarana
- 2.Monitoring rutin oleh Komandan Satuan Keamanan Kampus
- 3.Monitoring rutin oleh pimpinan di lingkungan Pusat Layanan Terpadu



JAMINAN PELAYANAN

Layanan dilakukan secara transparan, terbuka, dan tepat waktu

EVALUASI KINERJA



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



ITS
Institut
Teknologi
Sepuluh Nopember