



ADVANCING  
HUMANITY



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 menetapkan 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.

Surabaya, Agustus 2023  
Biro Umum dan Reformasi Birokrasi

# 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,  
  
REKTOR 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.

# 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

### JANGKA WAKTU PENYELESAIAN



### BIAYA / TARIF:



Gratis

Surat Tugas sebagai Tenaga Ahli yang sudah di tanda tangani oleh Dekan dengan tembusan kepada Kepala Departemen

- 1-2 hari kerja bagi yang sudah merekomendasikan nama sebagai Tenaga Ahli
- 5 hari kerja bagi yang belum merekomendasikan nama sebagai Tenaga Ahli

### SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR



### Keterangan

1. Pemohon mengajukan permohonan ke Departemen
2. Departemen membuat surat pengantar ke Fakultas
3. Fakultas memproses Surat Tugas Dosen/Tendik yang diusulkan oleh Departemen
4. Fakultas memproses Surat Tugas yang di tanda tangani Dekan dan dikirim ke departemen dengan tembusan yang bersangkutan (Tenaga Ahli)
5. Surat Tugas yang telah selesai di kirim oleh Departemen kepada pemohon

### PENANGANAN, PENGADUAN, SARAN DAN MEKANISME



#### Secara Online

Email : [tu\\_fvokasi@its.ac.id](mailto: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



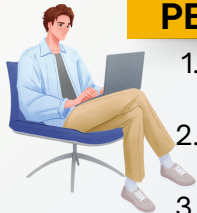
- 1.Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan Informasi Publik
- 2.UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik secara konsisten, mendorong inovasi pelayanan publik, peningkatan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik dan penguatan kapasitas dan efektivitas pengawasan pelayanan publik
- 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

### JUMLAH PELAKSANA



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

### JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMTAAN PELAYANAN



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

### 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.

# 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

Surat Rekomendasi Mahasiswa Program Magang dan Studi Independen Bersertifikat Kampus Merdeka(MSIB)

### JANGKA WAKTU PENYELESAIAN



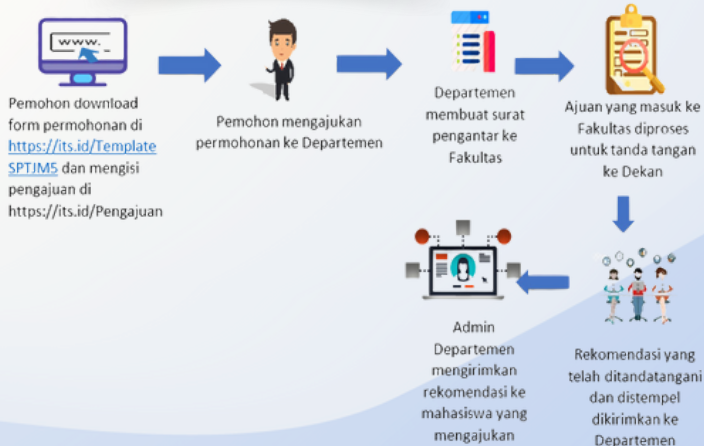
1-2 hari kerja sampai proses selesai

### BIAYA / TARIF:



Gratis

### SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR



#### 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](mailto: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

### JUMLAH PELAKSANA



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

### 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

Layanan dilakukan secara transparan, terbuka, dan tepat waktu

### JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMTAAN 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

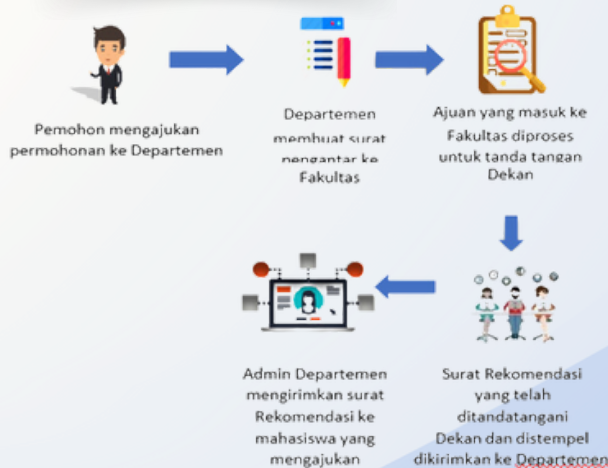


1-2 hari kerja sampai proses selesai

### BIAYA / TARIF:

Gratis

### 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](mailto: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 KESELAMTAAN 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)

### PERSYARATAN PELAYANAN:



Upload scan asli berkas pendukung:

1. Ijazah
2. Transkrip
3. SK Penyetaraan Ijazah bagi lulusan Luar Negeri
4. SK Tugas Belajar/SK Ijin Belajar
5. Sertifikat Akreditasi Prodi pada saat lulus
6. Berita Acara Pemeriksaan Fakultas mengenai laporan studi (bagi yang belum menyelesaikan tugas belajar)

### PRODUK PELAYANAN

### JANGKA WAKTU PENYELESAIN



### BIAYA / TARIF:

Gratis

### SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR



Petugas Fakultas mengakses e-perkantoran untuk mengajukan permohonan pengaktifan kembali dan pencantuman gelar



Petugas Fakultas mengajukan permohonan dengan bersurat melalui e-perkantoran kepada WR3 tembusan SDMO beserta



Ajukan yang masuk dalam sistem dilakukan monitoring oleh Direktorat SDMO



Direktorat SDMO mengubah ajuan status menjadi proses selesai



Direktorat SDMO melakukan verifikasi data, ajuan yang benar siap diproses SK Pengaktifan Kembali dan update pada integra serta di ajukan Pencantuman Gelar pada sistem siasn.bkn.go.id

### Keterangan

1. Petugas Fakultas mengajukan permohonan pengaktifan kembali dan pencantuman gelar melalui e-perkantoran
2. Petugas Fakultas mengajukan permohonan dengan mengisidata, serta melengkapi berkas yang disyaratkan
3. Petugas Fakultas mengunggah data pendukung pada sistem adalah benar dan melakukan submit
4. Ajuan yang masuk dalam sistem dilakukan monitoring oleh Direktorat SDMO
5. Direktorat SDMO melakukan verifikasi data, ajuan yang benar siap diproses SK Pengaktifan Kembali dan update pada integra serta di ajukan Pencantuman Gelar pada siasn.bkn.go.id.
6. Direktorat SDMO mengubah ajuan status menjadi proses selesai

### PENANGANAN, PENGADUAN, SARAN DAN MEKANISME



#### Secara Online

Email : [sdm@its.ac.id](mailto: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 USULAN PENCANTUMAN GELAR DAN PENGAKTIFAN KEMBALI BAGI PNS DAN NON PNS

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

### DASAR HUKUM



1. 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)
2. Peraturan Pemerintah RI Nomor 54 Tahun 2015 tentang Statuta Institut Teknologi Sepuluh Nopember (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 172)
3. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 48 Tahun 2009, tentang pedoman pemberian tugas belajar bagi Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Departemen Pendidikan Nasional
4. Permendikbudristek RI Nomor 27 Tahun 2022, tentang pedoman pemberian tugas belajar bagi Pegawai Negeri Sipil Kementerian Pendidikan, Riset, dan Teknologi
5. Peraturan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor 24 Tahun 2019, tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
6. Peraturan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor 25 Tahun 2019, tentang Organisasi dan Tata Kerja Fakultas di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
7. Peraturan Rektor ITS Nomor 22 tahun 2018 tentang pedoman pemberian tugas belajar dan izin belajar bagi Non Pegawai Negeri Sipil Di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember;
8. 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.
9. Peraturan Rektor ITS Nomor 25 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Fakultas di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya
10. Peraturan Rektor ITS Nomor 26 Tahun 2019 sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Rektor ITS Nomor 22 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretaris Institut, Direktorat, Biro, Kantor, Perpustakaan dan Unit di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya
11. Peraturan Rektor ITS Nomor 11 Tahun 2021 sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Rektor ITS 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. Jaringan internet dan wifi
3. Komputer/Laptop
4. Printer
5. Scanner
6. Telephone

### PENGAWASAN INTERNAL

1. Monitoring rutin oleh pimpinan WR 3
2. Monitoring rutin oleh pimpinan di lingkungan Bagian Layanan Kepegawaian



### 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



### 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 1 bulan sekali dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu.

### JUMLAH PELAKSANA

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



# LAYANAN PENGAJUAN KARTU ISTRI/KARTU SUAMI

## A. Proses Penyampaian Permohonan (Service Delivery)

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

### PERSYARATAN PELAYANAN:



#### 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 sebanyak 1 (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 sebanyak 1 (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 sebanyak 1 (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
5. bentuk hard copy melalui pos ke Biro SDM Kemdikristek.

### PENANGANAN, PENGADUAN, SARAN DAN MEKANISME



#### Secara Online

Email : [sdm@its.ac.id](mailto: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:

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

### PENGAWASAN INTERNAL

### KOMPETENSI PELAKSANA



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

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



### JUMLAH PELAKSANA



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

### JAMINAN PELAYANAN

Layanan dilakukan secara transparan, terbuka, dan tepat waktu

### JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMTAAN PELAYANAN



Kepastian Dokumen dan Kerahasiaan dokumen

### 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 Kembali kepada Fakultas

### PRODUK PELAYANAN

### JANGKA WAKTU PENYELESAIAN



### BIAYA / TARIF:



Gratis

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

1 - 2 hari kerja

### SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR



Petugas SDMO mengakses e-perkantoran untuk membuat surat penyampaian SK Jabfung, SK Pengaktifan Kembali 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



Petugas SDMO mengunduh SPMT dan SPMJ untuk disampaikan ke Biro Keuangan guna proses Pencairan/pengaktifan tunjangan.

### PENANGANAN, PENGADUAN, SARAN DAN MEKANISME



#### Secara Online

Email : [sdm@its.ac.id](mailto:sdm@its.ac.id)  
Telp : 031 5994251

#### Keterangan

1. Petugas SDMO mengakses e-perkantoran untuk membuat surat penyampaian SK Jabfung, SK Pengaktifan Kembali 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

#### 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

### 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

### JUMLAH PELAKSANA



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

### 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.

# LAYANAN SURAT KETERANGAN TELAH MENEMPUIH 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 ligalisir oleh Dit. Pendidik
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

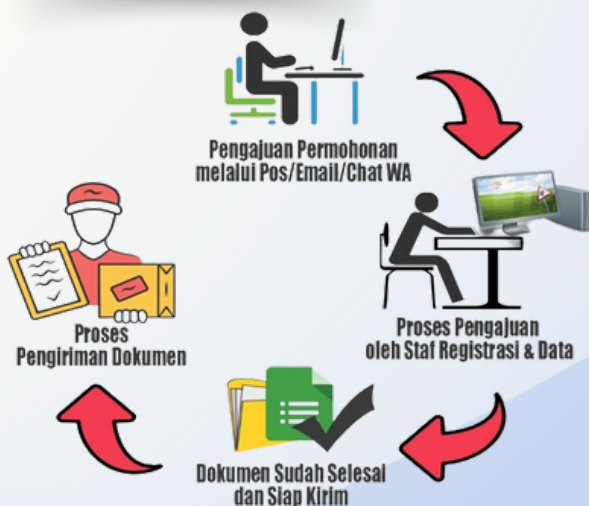
Surat Keterangan Telah Menempuh Seluruh Mata Kuliah

### JANGKA WAKTU PENYELESAIAN



1 - 2 hari kerja

### SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR



#### Keterangan

1. Pemohon mengajukan permohonan melalui Myits di Sistem Informasi Akademik pada modul Layanan Surat Mahasiswa
2. Pemohon mengajukan lewat form isian di Aplikasi layanan surat
3. Verifikasi data alumni dilakukan oleh Subbag. Registrasi dan Data Bagian Layanan Pendidikan Direktorat Pendidikan
4. Setelahajuan disetujui oleh petugas yang berwenang, pemohon bisa mencetak dokumen melalui aplikasi pencetakan di menu cetak dokumen
5. Proses dokumen selesai dan pemohon mencetak sendiri dokumen Surat Keterangan telah menyelesaikan beban program Sarjana atau Sarjana Terapan.

### PENANGANAN, PENGADUAN, SARAN DAN MEKANISME

#### Secara Online



Email : [dirpendikcare@its.ac.id](mailto: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. Telephone
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

### JUMLAH PELAKSANA



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

### JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMTAAN PELAYANAN



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

### PENGAWASAN INTERNAL

1. Rapat pimpinan Bidang I oleh Wakil Rektor bidang Akademik dan Mahasiswa
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

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

# 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 PENYELESAIAN



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](mailto: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](mailto:studyabroad@its.ac.id)  
[international@its.ac.id](mailto: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



### 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

### 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 KEAMANAN DAN KESELAMTAAN PELAYANAN



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

### PENGAWASAN INTERNAL

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



### 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.



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

## A. Proses Penyampaian Permohonan (Service Delivery)

### PERSYARATAN PELAYANAN:



1. Unit Pemohon adalah unit yang mengajukan surat permohonan pembuatan Surat Keputusan (SK Rektor/SK PA/SK KPA) melalui e-perkantoran
2. Nomor usulan dari e-perkantoran menjadi acuan untuk dapat melacak permohonan SK
3. Pegawai ITS yang dapat mentracking permohonan SK adalah pegawai yang diberikan akses TU
4. Layanan tracking SK dapat diakses melalui myITS SSO

### BIAYA / TARIF:



Gratis

### PRODUK PELAYANAN

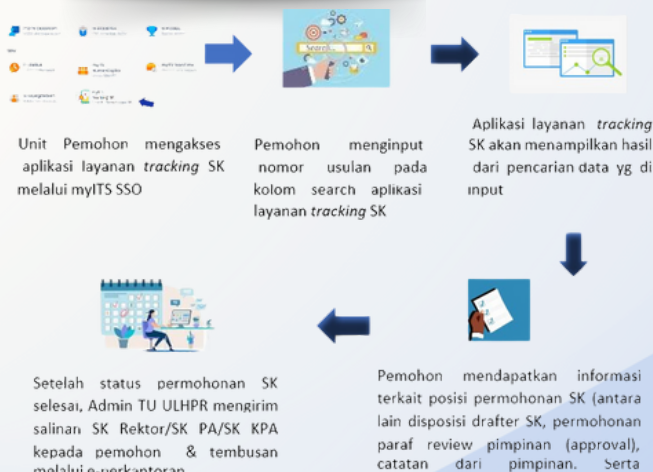
Layanan tracking SK (Informasi Progress Permohonan SK)

### JANGKA WAKTU PENYELESAIAN



Jangka waktu layanan pemrosesan Keputusan Rektor adalah 6 hari kerja sejak permohonan diterima oleh Drafter pemroses SK.

### SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR



#### Keterangan

1. Unit Pemohon mengakses aplikasi layanan tracking SK melalui myITS SSO
2. Pemohon menginput nomor usulan pada kolom search aplikasi
3. Aplikasi layanan tracking SK akan menampilkan hasil dari pencarian data yg di input
4. Pemohon mendapatkan informasi terkait posisi permohonan SK (antara lain disposisi drafter SK, permohonan paraf review pimpinan (Approval), catatan dari pimpinan. Serta penolakan permohonan SK)
5. Setelah status permohonan SK selesai, Admin TU ULHPR mengirim salinan SK Rektor/SKPA/SK KPA kepada pemohon & tembusan melalui e-perkantoran

### PENANGANAN, PENGADUAN, SARAN DAN MEKANISME



#### Secara Online

Email : [tu\\_ulhpr@its.ac.id](mailto:tu_ulhpr@its.ac.id)  
Servicedesk : <https://servicedesk.its.ac.id/>  
(Ticket Subject: Unit Layanan Hukum dan Pengelolaan Risiko)

#### Secara Offline

Unit Layanan Hukum dan Pengelolaan Risiko, Gedung Rektorat, lantai 1



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



# 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



### JUMLAH PELAKSANA



- 1.Pengelola data administrasi hukum 1 orang
- 2.Administrasi Hukum 1 orang

### JAMINAN PELAYANAN

Layanan dilakukan secara transparan, terbuka, dan tepat waktu

### JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMTAAN PELAYANAN



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

### 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.

# 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



#### Keterangan

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

#### Keterangan

1. Melapor ke admin unit
2. Mengisi form temuan (its.id/found)
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](mailto:plt@its.ac.id)  
Telp : 031 5947775  
Whatsapp : 085706090069  
Hotline : 0812-3232-6036  
Servicedesk : <https://servicedesk.its.ac.id/> (Ticket Subject: Pusat Layanan Terpadu)

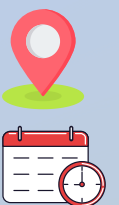
Posko SKK, Plaza Dr. Angka  
Hotline: 031 59173000

#### 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, Pukul 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:

- 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

### 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

### PENGAWASAN INTERNAL

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



### JUMLAH PELAKSANA



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

### JAMINAN PELAYANAN

Layanan dilakukan secara transparan, terbuka, dan tepat waktu

### JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMTAAN PELAYANAN



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

### 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