

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

INSTITUT
TEKNOLOGI
SEPULUH NOPEMBER
(ITS)

SURABAYA



Kampus
Merdeka
INDONESIA JAYA

ITS
Advancing Humanity

KATA PENGANTAR

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

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

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

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

Surabaya, Oktober 2021

Kabiro Umum dan Reformasi Birokrasi

SK Rektor Tentang Standar Pelayanan Publik ITS Tahun 2021



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER

Kampus ITS Sukolilo – Surabaya 60111
Telepon : 031-5994251-54, 5947274, 5945472 (Hunting)
Fax: 031-5947264, 5950806
<http://www.its.ac.id>

KEPUTUSAN REKTOR INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER
NOMOR T/3053/IT2/HK.00.01/2021

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER TAHUN 2021

REKTOR INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER,

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka mewujudkan akses informasi publik kepada seluruh masyarakat dan terwujudnya penyelenggaraan pendidikan tinggi dan pengelolaan perguruan tinggi secara transparan, efektif dan efisien, akuntabel, dan dapat bertanggungjawab serta meningkatkan pelayanan publik di lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember, perlu menetapkan Keputusan Rektor tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Tahun 2021;
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor Republik Indonesia 5038);
 3. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5071);
 4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336);
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
 6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
 7. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500);
 8. Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2015 tentang Statuta Institut Teknologi Sepuluh Nopember (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 172, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 5723);
 9. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 41 Tahun 2020 tentang Layanan Informasi Publik di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan;
 10. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
 11. Keputusan Majelis Wali Amanat Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor 03 Tahun 2019 tentang Pengangkatan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Masa Jabatan 2019-2024;
 12. Peraturan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor 24 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Teknologi Sepuluh Nopember;

MEMUTUSKAN:

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

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

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

MOCHAMAD ASHARI
NIP 196510121990031003


Salinan keputusan ini disampaikan kepada:

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

DAFTAR IDENTIFIKASI LAYANAN PUBLIK

INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER

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

LAYANAN MENDAPATKAN INFORMASI PUBLIK

A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)



- ✓ Fotocopy Tanda Pengenal Pemohon
- ✓ Formulir Elektronik Permohonan Informasi dan Dokumentasi
- ✓ Surat Pengantar (wajib dilampirkan jika permohonan berasal dari instansi)



Maksimal 10 hari



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



1. Dapat disampaikan melalui :
 - ✉ Surat tertulis yang ditujukan kepada :
Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi
Kantor Unit Komunikasi Publik, Gedung Rektorat
ITS, Lantai 1, Kampus ITS Sukolilo ,Surabaya, Jawa Timur
 - ☎ Telepon : 031-5994251
 - ✉ Email : info@its.ac.id

2. Melakukan Pengajuan Keberatan atas Permohonan Informasi dan Dokumentasi sesuai dengan prosedur yang berlaku

Sistem Mekanisme dan Prosedur



Produk Pelayanan

- ✓ Informasi
- ✓ Salinan Dokumentasi

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)



Dasar Hukum

- ✓ Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2015 tentang Statuta Institut Teknologi Sepuluh Nopember
- ✓ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
- ✓ Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2020 tentang Layanan Informasi Publik di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan
- ✓ Peraturan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor 24 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Teknologi Sepuluh Nopember
- ✓ Keputusan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor T/1660/IT2/HK.00.01/2020 tentang Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember
- ✓ Keputusan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor 1604/IT2/HK.00.01/2018 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas



- ✓ Komputer
- ✓ Jaringan Internet
- ✓ Printer

Jaminan Pelayanan



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



Pengawasan Internal

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

Kompetensi Pelaksana



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



Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

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

Jumlah Pelaksana



Manajemen 5 orang

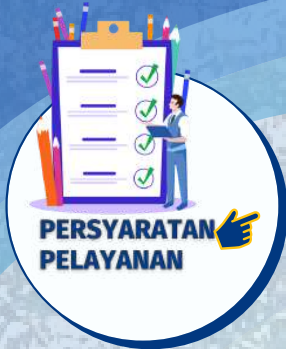


Evaluasi Kinerja Pelaksana

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

LAYANAN PENGAJUAN KEBERATAN ATAS INFORMASI PUBLIK

A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)



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



Maksimal 10 hari



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



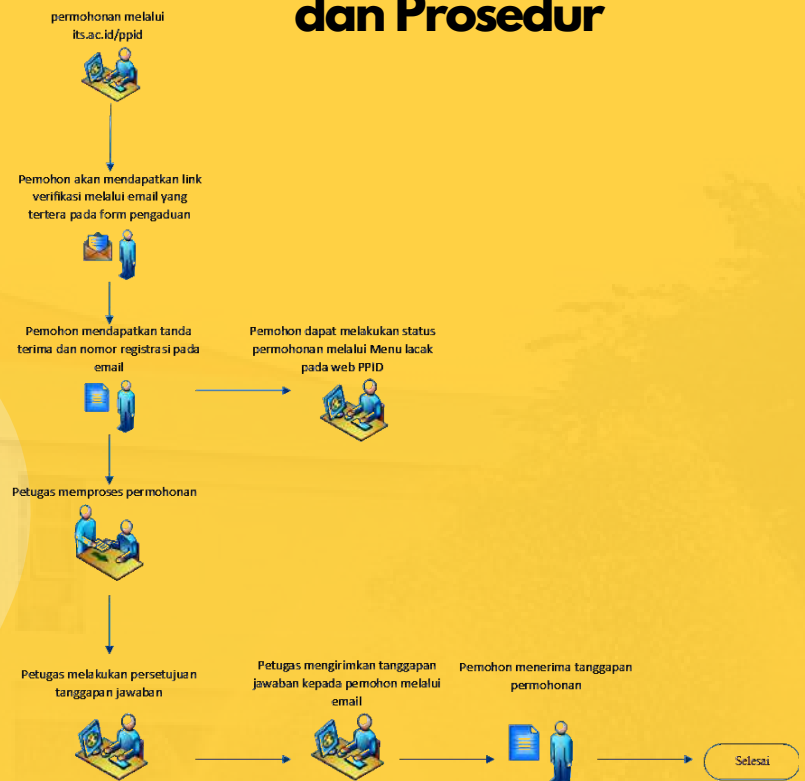
1. Dapat disampaikan melalui :
 - ✉ Surat tertulis yang ditujukan kepada :
Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi
Kantor Unit Komunikasi Publik Gedung Rektorat ITS, Lantai 1
Kampus ITS Sukolilo Surabaya, Jawa Timur

☎ Telepon : 031-5994251

✉ Email : info@its.ac.id

2. Melakukan Pengajuan Keberatan atas Permohonan Informasi dan Dokumentasi sesuai dengan prosedur yang berlaku

Sistem Mekanisme dan Prosedur



Produk Pelayanan

Tanggapan pengajuan keberatan

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)



Dasar Hukum

- ✓ Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2015 tentang Statuta Institut Teknologi Sepuluh Nopember
- ✓ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
- ✓ Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2020 tentang Layanan Informasi Publik di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan
- ✓ Peraturan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor 24 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Teknologi Sepuluh Nopember
- ✓ Keputusan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor T/1660/IT2/HK.00.01/2020 tentang Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember
- ✓ Keputusan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor 1604/IT2/HK.00.01/2018 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember



Pengawasan Internal

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



Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

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



Evaluasi Kinerja Pelaksana

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



Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas

- ✓ Komputer
- ✓ Jaringan Internet
- ✓ Printer



Jaminan Pelayanan

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



Kompetensi Pelaksana

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

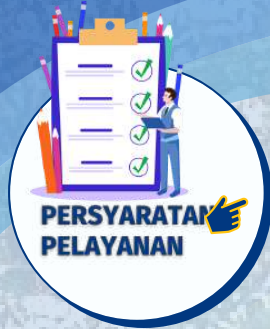


Jumlah Pelaksana

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

LAYANAN PENGADUAN PUNGLI DAN GRATIFIKASI

A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)



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

Jangka Waktu Penyelesaian
Maksimal 10 hari kerja

Biaya/Tarif
Biaya administrasi pelayanan gratis

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

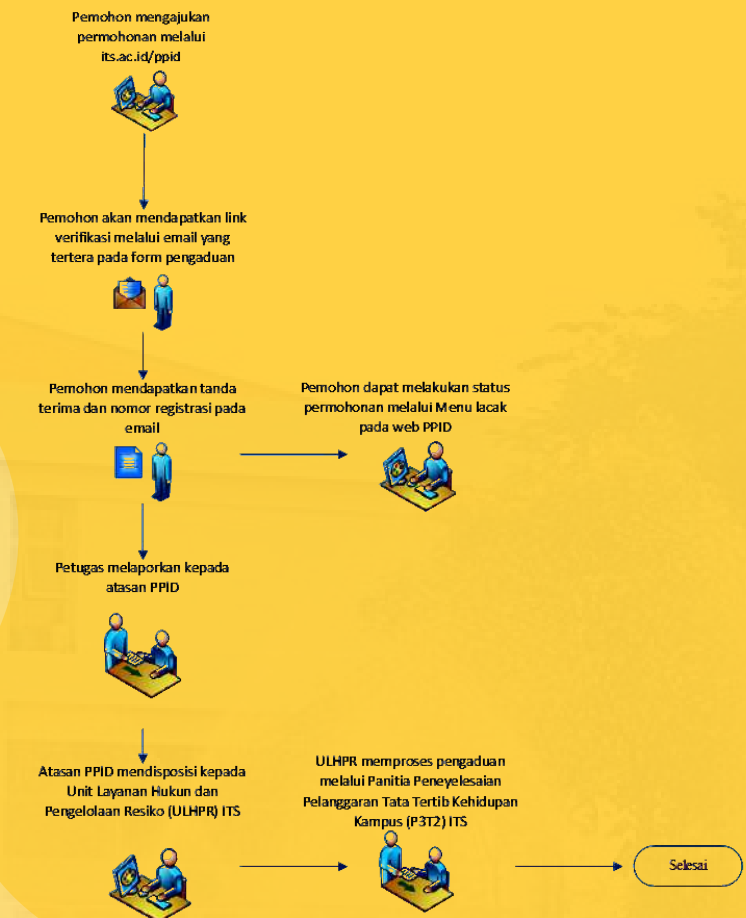
Dapat disampaikan melalui :

- ✉ Surat tertulis yang ditujukan kepada :
Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi
Kantor Unit Komunikasi Publik Gedung Rektorat ITS, Lantai 1
Kampus ITS Sukolilo Surabaya, Jawa Timur

☎ Telepon : 031-5994251

✉ Email : info@its.ac.id

Sistem Mekanisme dan Prosedur



Produk Pelayanan

Tanggapan pengaduan pungli dan gratifikasi

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)



Dasar Hukum

- ✓ Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2015 tentang Statuta Institut Teknologi Sepuluh Nopember
- ✓ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
- ✓ Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2020 tentang Layanan Informasi Publik di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan
- ✓ Peraturan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor 24 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Teknologi Sepuluh Nopember
- ✓ Keputusan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor T/1660/IT2/HK.00.01/2020 tentang Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember
- ✓ Keputusan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor 1604/IT2/HK.00.01/2018 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas



- ✓ Komputer
- ✓ Jaringan Internet
- ✓ Printer

Jaminan Pelayanan



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



Pengawasan Internal

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

Kompetensi Pelaksana



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



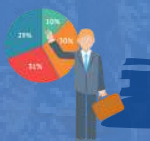
Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

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

Jumlah Pelaksana



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



Evaluasi Kinerja Pelaksana

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

LAYANAN PENYALAHGUNAAN WEWENANG PEJABAT

A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)



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



Maksimal 10 hari kerja



Biaya administrasi pelayanan gratis



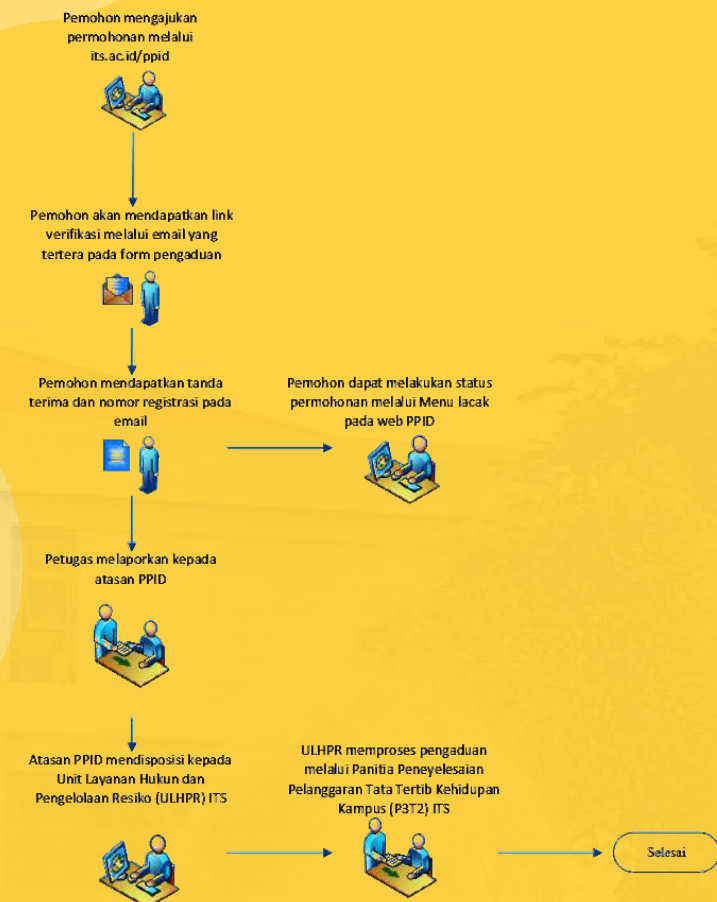
Dapat disampaikan melalui :

✉ Surat tertulis yang ditujukan kepada :
Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi
Kantor Unit Komunikasi Publik Gedung Rektorat ITS, Lantai 1
Kampus ITS Sukolilo Surabaya, Jawa Timur

☎ Telepon : 031-5994251

✉ Email : info@its.ac.id

Sistem Mekanisme dan Prosedur



Produk Pelayanan

Tanggapan penyalahgunaan wewenang

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)



Dasar Hukum

- ✓ Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2015 tentang Statuta Institut Teknologi Sepuluh Nopember
- ✓ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
- ✓ Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2020 tentang Layanan Informasi Publik di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan
- ✓ Peraturan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor 24 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Teknologi Sepuluh Nopember
- ✓ Keputusan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor T/1660/IT2/HK.00.01/2020 tentang Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember
- ✓ Keputusan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor 1604/IT2/HK.00.01/2018 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember



Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas

- ✓ Komputer
- ✓ Jaringan Internet
- ✓ Printer



Jaminan Pelayanan

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



Pengawasan Internal

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



Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

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



Evaluasi Kinerja Pelaksana

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



Kompetensi Pelaksana

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

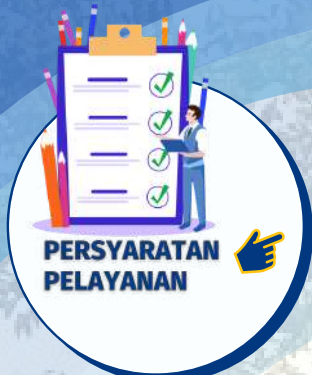


Jumlah Pelaksana

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

LAYANAN LEGALISIR ONLINE

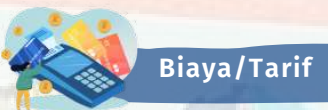
A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)



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



1 - 4 hari kerja sampai proses pengiriman dokumen



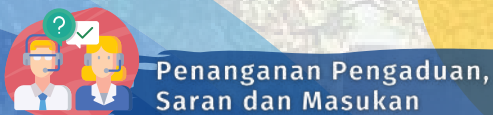
1. Legalisir Ijazah dan Transkrip			
Program Sarjana (S-1), Diploma (D-III), Diploma (D-IV)			
1. Pembuatan Transkrip/Terjemahan			
a. Lulusan Baru		per lembar	30.000
b. Lulusan Lama (tahun lulus > 5 tahun)		per lembar	50.000
2. Pengesahan/Legalisir (ijazah), Transkrip			
a. Lulusan Baru	Berlaku di atas 5 lembar	per 5 lembar	25.000
b. Lulusan Lama (tahun lulus > 5 tahun)		per 5 lembar	40.000
Program Magister (S-2) dan Doktor (S-3)			
1. Pembuatan Transkrip/Terjemahan			
a. Lulusan Baru		per lembar	30.000
b. Lulusan Lama		per lembar	50.000
2. Pengesahan/Legalisir (ijazah), Transkrip			
a. Lulusan Baru	Berlaku di atas 5 lembar	per 5 lembar	30.000
b. Lulusan Lama		per 5 lembar	50.000

Sistem Mekanisme dan Prosedur



Produk Pelayanan

Dokumen yang dilegalisasi



Online melalui :

Email: plteits.ac.id

Telp.: 031 5994251, pabx : 1308

Whatsapp: 085706090069

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

Offline melalui:

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

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)



Dasar Hukum

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



Pengawasan Internal

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



Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

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



Evaluasi Kinerja Pelaksana

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

Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas



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

Jaminan Pelayanan



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

Kompetensi Pelaksana



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

Jumlah Pelaksana



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

LAYANAN TRANSLATE IJAZAH

A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)



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



1 - 5 hari kerja sampai proses pengiriman dokumen



- ✓ Sesuai Surat Keputusan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor T/5084/IT.2/Hk.00.01/2020 Tentang Tarif Layanan Akademik Institut Teknologi Sepuluh Nopember Tahun Anggaran 2021:
- ✓ Program D3, D4, S1, S2, S3 dan Program Profesi Insinyur:
 - Lulusan Baru = 30.000/lembar
 - Lulusan Lama (tahun lulus > 5 tahun) = 50.000/lembar



Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Online melalui :

Email: plt@its.ac.id

Telp.: 031 5994251, pabx : 1308

Whatsapp: 085706090069



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

Offline melalui :

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

Sistem Mekanisme dan Prosedur



Produk Pelayanan

Dokumen translate ijazah dan cumlaude

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)



Dasar Hukum

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



Pengawasan Internal

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



Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

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



Evaluasi Kinerja Pelaksana

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

Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas



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

Jaminan Pelayanan



Layanan dilakukan secara transparan, terbuka, dan tepat waktu

Kompetensi Pelaksana



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

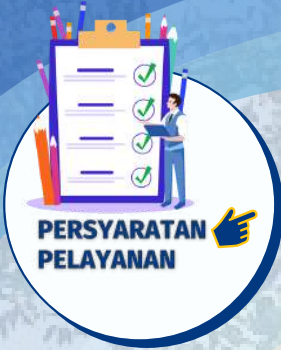
Jumlah Pelaksana



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

LAYANAN PENERIMAAN KUNJUNGAN SISWA

A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

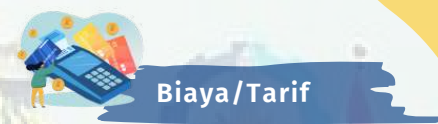


- ✓ Pemohon adalah sekolah SMA/MA/SMK sejenis
- ✓ Mengirimkan surat permohonan kunjungan

Sistem Mekanisme dan Prosedur



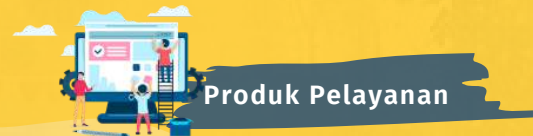
1 - 3 hari kerja sampai proses pengiriman balasan surat



Tidak diberlakukan tarif



- Kantor Direktorat Pendidikan
- Gedung KPA Dr. Angka Lantai 1
- Email: admisi@its.ac.id
- Telp. 081357644598



Dokumen berupa balasan surat jawaban



B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)



Dasar Hukum

- ✓ Peraturan Rektor ITS No. 24 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya
- ✓ Peraturan Rektor ITS No. 26 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretaris Institut, Direktorat, Biro, Kantor, Perpustakaan dan Unit di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya
- ✓ Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- ✓ UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik secara konsisten, mendorong inovasi pelayanan publik, peningkatan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik dan penguatan kapasitas dan efektivitas pengawasan pelayanan publik



Pengawasan Internal

Direktur Pendidikan



Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Jaminan keamanan selama kunjungan



Evaluasi Kinerja Pelaksana

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



Sarana, Prasarana

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



Jaminan Pelayanan

Layanan dilakukan secara tepat waktu



Kompetensi Pelaksana

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

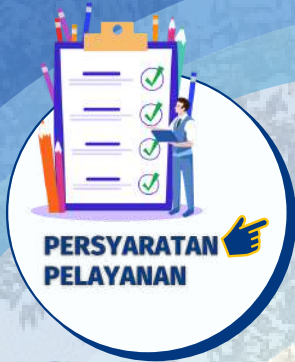


Jumlah Pelaksana

Terdiri dari 3 orang

LAYANAN VERIFIKASI IJAZAH Alumni

A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)



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



1 - 2 hari kerja



Tidak diberlakukan tarif



Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Online melalui:

Email: dirpendikcare@its.ac.id

Telp.: 031 5994251, pabx: 1012

Whatsapp: 085233235718

Servicedesk: <https://servicedesk.its.ac.id/> (Ticket Subject: Direktorat Pendidikan)

Offline melauai :

Datang langsung ke Gedung KPA dr. Angka Nitisastro Lt. 1 Direktorat Pendidikan ITS

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

Sistem Mekanisme dan Prosedur



Produk Pelayanan

Surat Keterangan benar-benar Lulusan/Alumni ITS

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)



Dasar Hukum

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



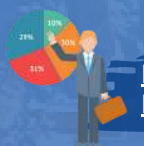
Pengawasan Internal

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



Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

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



Evaluasi Kinerja Pelaksana

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

Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas



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

Jaminan Pelayanan



Layanan dilakukan secara tepat waktu

Kompetensi Pelaksana



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

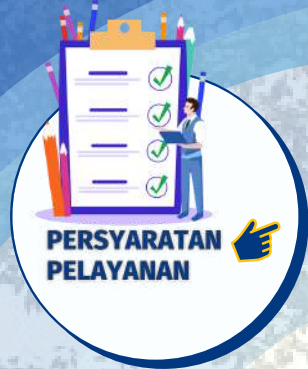
Jumlah Pelaksana



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

LAYANAN VERIFIKASI IJAZAH Pendidikan dan Mahasiswa Aktif (Prakiraan Lulus)

A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)



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



1 - 2 hari kerja



Tidak diberlakukan tarif



Online melalui:



Email: dirpendikcare@its.ac.id



Telp.: 031 5994251, pabx: 1012



Whatsapp: 085233235718



Servicedesk: <https://servicedesk.its.ac.id/> (Ticket Subject: Direktorat Pendidikan)

Offline melalui :



Datang langsung ke Gedung KPA dr. Angka Nitiasastro Lt. 1 Direktorat Pendidikan ITS

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

Sistem Mekanisme dan Prosedur



Pengajuan Permohonan melalui Pos/Email/Chat WA



Proses Pengajuan oleh Staf Registrasi & Data



Proses Pengiriman Dokumen



Dokumen Sudah Selesai dan Siap Kirim

Produk Pelayanan



Surat Keterangan Hasil Verifikasi Pendidikan atau Surat Keterangan Prakiraan Lulus

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)



Dasar Hukum

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



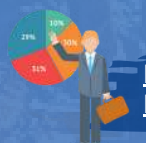
Pengawasan Internal

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



Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

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



Evaluasi Kinerja Pelaksana

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

Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas



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

Jaminan Pelayanan



Layanan dilakukan secara tepat waktu

Kompetensi Pelaksana



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

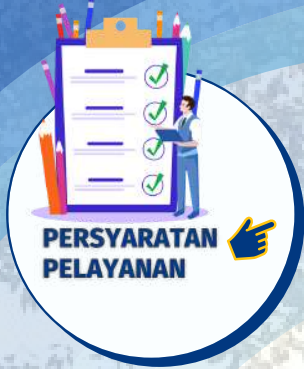
Jumlah Pelaksana



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

LAYANAN VERIFIKASI IJAZAH Keabsahan Ijazah

A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)



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



1 - 2 hari kerja



Biaya/Tarif

Tidak diberlakukan tarif



**Penanganan Pengaduan,
Saran dan Masukan**

Online melalui:

Email: dirpendikcare@its.ac.id

Telp.: 031 5994251, pabx: 1012

Whatsapp: 085233235718

Servicedesk: <https://servicedesk.its.ac.id/> (Ticket Subject: Direktorat Pendidikan)

Offline melai :

Datang langsung ke Gedung KPA dr. Angka Nitiasastro Lt. 1 Direktorat Pendidikan ITS

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

Sistem Mekanisme dan Prosedur



Produk Pelayanan

Surat Keterangan Hasil Verifikasi
Keabsahan Ijazah (Sesuai/Tidak)

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)



Dasar Hukum

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



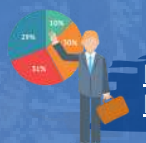
Pengawasan Internal

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



Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

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



Evaluasi Kinerja Pelaksana

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

Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas



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

Jaminan Pelayanan



Layanan dilakukan secara tepat waktu

Kompetensi Pelaksana



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

Jumlah Pelaksana



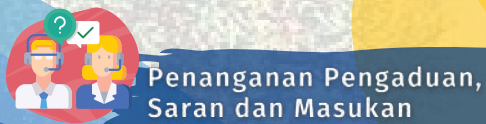
Manajemen 4 orang
Staf layanan informasi 2 orang
Layanan Administrasi 2 orang
Pengelola data sistem informasi 1 orang
Staf THL 1 orang

LAYANAN SURAT KETERANGAN BEKERJA

A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)



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



Online melalui :

Email: plteits.ac.id

Telp.: 031 5994251, pabx : 1308

Whatsapp: 085706090069

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

Offline melaiui:

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

Sistem Mekanisme dan Prosedur



Produk Pelayanan

Dokumen Keterangan Bekerja

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)



Dasar Hukum

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



Pengawasan Internal

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



Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

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



Evaluasi Kinerja Pelaksana

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

Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas



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

Jaminan Pelayanan



Layanan dilakukan secara transparan, terbuka, dan tepat waktu

Kompetensi Pelaksana



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

Jumlah Pelaksana



Manajemen 3 orang
Administrasi layanan informasi 2 orang

LAYANAN INFORMASI PENERIMAAN DOSEN DAN TENDIK ITS

A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)



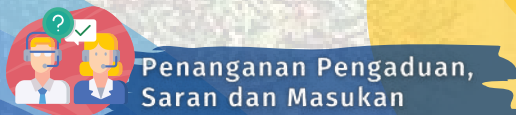
- ✓ Pengumuman Penerimaan CPNS di lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan
- ✓ Pengumuman Penerimaan Pegawai NonPNS di Lingkungan ITS



Maksimal 1 hari



Bebas Biaya



Online melalui:

- Email: sdmeits.ac.id
- Telp.: 031 5994251, pabx: 1392

Offline melalui :

- Datang langsung ke ke SDMO, Gedung BAUK lantai 1
- Pada hari kerja : Senin – Jum'at Pukul 08.00 – 16.00 WIB

Sistem Mekanisme dan Prosedur



Produk Pelayanan

Informasi

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)



Dasar Hukum

- ✓ Peraturan Rektor No. 2 Tahun 2017 tentang Kepegawaian
- ✓ Peraturan Rektor ITS No. 25 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Fakultas di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya
- ✓ Peraturan Rektor ITS No. 26 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretaris Institut, Direktorat, Biro, Kantor, Perpustakaan dan Unit di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya
- ✓ Peraturan Rektor No. 7 tahun 2020 tentang Perubagan
- ✓ Peraturan Rektor No. 2 Tahun 2017 tentang Kepegawaian
- ✓ Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- ✓ UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik secara konsisten, mendorong inovasi pelayanan publik, peningkatan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik dan penguatan kapasitas dan efektivitas pengawasan pelayanan publik
- ✓ Peraturan Menpan RB Nomor 11 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019



Pengawasan Internal

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



Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

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



Evaluasi Kinerja Pelaksana

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

Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas



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

Jaminan Pelayanan



Layanan dilakukan secara transparan, terbuka, dan tepat waktu

Kompetensi Pelaksana



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

Jumlah Pelaksana



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