



ADVANCING
HUMANITY.



2024

STANDAR PELAYANAN PUBLIK



ITS

Institut Teknologi
Sepuluh Nopember

SURABAYA



ITS

Institut
Teknologi
Sepuluh Nopember

Daftar Standar Pelayanan Publik Layanan Fakultas/Sekolah

| | |
|--|----|
| 1. LAYANAN AKADEMIK : PENGAJUAN YUDISIUM | 2 |
| 2. LAYANAN AKADEMIK : AKREDITASI PRODI DAN INSTITUSI | 5 |
| 3. LAYANAN AKADEMIK: PEMINJAMAN RUANGAN KELAS DAN SIDANG | 8 |
| 4. LAYANAN REGISTRASI TRAINING PADA PROGRAM ITS EXECUTIVE EDUCATION SEKOLAH INTERDISIPLIN MANAJEMEN DAN TEKNOLOGI (SIMT) ITS | 10 |
| 5. LAYANAN PERMOHONAN PERJANJIAN KERJASAMA MEMORANDUM of AGREEMENT (MoA) | 13 |
| 6. LAYANAN PERMOHONAN SURAT KETERANGAN ITHENTICATE DOSEN | 16 |
| 7. LAYANAN PENGAJUAN PROPOSAL KEGIATAN MAHASISWA TINGKAT FAKULTAS | 19 |
| 8. LAYANAN PENGUSULAN NOMOR INDUK DOSEN KHUSUS (NIDK) | 22 |
| 9. LAYANAN PEMINJAMAN ALAT LABORATORIUM | 25 |
| 10. LAYANAN PERAWATAN INVENTARIS BARANG KANTOR | 28 |
| 11. LAYANAN PEMINJAMAN SARANA OLAHRAGA DI LINGKUNGAN FAKULTAS | 31 |
| 12. LAYANAN ADMINISTRASI SURAT KELUAR | 33 |
| 13. LAYANAN ADMINISTRASI SURAT MASUK | 35 |
| 14. LAYANAN PEMROSESAN KENAIKAN PANGKAT DOSEN | 38 |
| 15. LAYANAN PERMOHONAN CUTI TAHUNAN DOSEN/TENDIK | 41 |
| 16. LAYANAN AKADEMIK : PERWALIAN MAHASISWA | 47 |

LAYANAN AKADEMIK: PENGAJUAN YUDISIUM

A. Proses Penyampaian Permohonan (*Service Delivery*)

| No. | Komponen | Uraian | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------|---------------------------------|--|--|-------------------|--------------------|------------------|-----------|-----|----|----|-----------|-----------------|-----|-----|-----------|---------------------------------|---|--|--------|------------|--|--|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | <p>a. Mahasiswa ITS yang masih aktif</p> <p>b. Pemohon telah memenuhi persyaratan kelulusan sesuai dengan Peraturan Akademik (didetailkan sesuai PA 2023)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Sarjana / Terapan</th> <th>Magister / Terapan</th> <th>Doktor / Terapan</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SKS lulus</td> <td>144</td> <td>36</td> <td>42</td> </tr> <tr> <td>Bhs Asing</td> <td>477 / 500 (IUP)</td> <td>477</td> <td>500</td> </tr> <tr> <td>Publikasi</td> <td>Unggah repository/jurnal ilmiah</td> <td>Jurnal ilmiah terakreditasi Diterima jurnal internasional Presentasi 1 makalah seminar intrenasional 1 paten terdaftar HKI</td> <td>Publikasi jurnal internasional bereputasi Presentasi oral seminar internasional</td> </tr> <tr> <td>Khusus</td> <td>Lulus SKEM</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>c. Pemohon diajukan secara kolektif oleh Departemen melalui SIM Akademik</p> | | Sarjana / Terapan | Magister / Terapan | Doktor / Terapan | SKS lulus | 144 | 36 | 42 | Bhs Asing | 477 / 500 (IUP) | 477 | 500 | Publikasi | Unggah repository/jurnal ilmiah | Jurnal ilmiah terakreditasi Diterima jurnal internasional Presentasi 1 makalah seminar intrenasional 1 paten terdaftar HKI | Publikasi jurnal internasional bereputasi Presentasi oral seminar internasional | Khusus | Lulus SKEM | | |
| | Sarjana / Terapan | Magister / Terapan | Doktor / Terapan | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| SKS lulus | 144 | 36 | 42 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Bhs Asing | 477 / 500 (IUP) | 477 | 500 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Publikasi | Unggah repository/jurnal ilmiah | Jurnal ilmiah terakreditasi Diterima jurnal internasional Presentasi 1 makalah seminar intrenasional 1 paten terdaftar HKI | Publikasi jurnal internasional bereputasi Presentasi oral seminar internasional | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Khusus | Lulus SKEM | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2. | Sistem Mekanisme dan Prosedur | <p>Departemen menyiapkan list nama pemohon dan mengirimkan kepada Fakultas</p> <p>Fakultas melakukan verifikasi kelengkapan hasil yudisium</p> <p>Fakultas melakukan rapat yudisium bersama KPF</p> <p>Fakultas mengirimkan berita acara yudisium Fakultas kepada Institut</p> <p>Institut melakukan rapat yudisium Institut dan menetapkan mahasiswa yang lulus yudisium</p> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Departemen menyiapkan list nama pemohon dan mengirimkan kepada Fakultas Fakultas melakukan verifikasi kelengkapan hasil yudisium antara berkas dari Departemen dengan SIM yudisium Fakultas melakukan rapat yudisium bersama KPF Fakultas mengirimkan berita acara yudisium Fakultas kepada Institut | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|---|--|
| | | e. Institut melakukan rapat yudisium Institut dan menetapkan mahasiswa yang lulus yudisium |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | 2 minggu sejak mahasiswa dinyatakan memenuhi syarat kelulusan |
| 4. | Biaya/Tarif | Gratis |
| 5. | Produk Pelayanan | SK mahasiswa lulus yudisium |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>a. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan secara offline Fakultas masing-masing Alamat : Gedung Rektorat Lantai 3 Kampus ITS Sukolilo-Surabaya 60111</p> <p>b. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan secara online/offline melalui: Pusat Layanan Terpadu, Gedung KPA Plaza Dr. Angka, lantai 1 Whatsapp : +62 812-3232-6036 Email : plt@its.ac.id Servicedesk.its.ac.id Website : https://www.its.ac.id/burb/id/layanan-plt/</p> <p>Pada hari kerja: Senin – Jum'at, Pukul 08.00 – 16.00 WIB</p> |

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

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|-------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | <p>a. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Sistem Pendidikan Nasional</p> <p>b. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</p> <p>c. 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</p> <p>d. Peraturan Menpan RB Nomor 25 tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019</p> <p>e. Peraturan Rektor Nomor 2 Tahun 2017 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Rektor Nomor 7 Tahun 2020 tentang Kepegawaian di Lingkungan ITS.</p> <p>f. Peraturan Rektor ITS Nomor 25 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Fakultas di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya</p> <p>g. 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</p> <p>h. Peraturan Rektor ITS Nomor 11 Tahun 2021 sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Rektor Nomor 23 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata</p> |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|--|---|
| | | Kerja Sekolah di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya i. Peraturan Rektor ITS Nomor 18 Tahun 2023 tentang Peraturan Akademik |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | a. Ruang pelayanan yang nyaman b. Ruang konsultasi c. Jaringan internet dan wifi d. Komputer/Laptop e. Telephone f. CCTV ruang pelayanan |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | a. Kemampuan menguasai prosedur layanan dengan benar b. Kemampuan menjalankan aplikasi perkantoran dan sistem layanan c. Memiliki ketelitian dalam memverifikasi data dan dokumen |
| 4. | Pengawasan Internal | a. Monitoring rutin oleh Kepala Departemen b. Monitoring rutin oleh Kasubag di Departemen di lingkungan Fakultas c. Monitoring rutin oleh Dekan Fakultas d. Monitoring rutin oleh Kepala Bagian Fakultas |
| 5. | Jumlah Pelaksana | Administrasi layanan akademik 1 orang Departemen Administrasi layanan akademik 1 orang Fakultas |
| 6. | Jaminan Pelayanan | Layanan dilakukan secara transparan, terbuka, dan tepat waktu |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | a. Jaminan SK yudisium yang valid b. Jaminan kerahasiaan bagi pelapor |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Laporan evaluasi selama ini belum dilaksanakan, hanya sebatas penyimpanan arsip (<i>softcopy</i>) saja. |

LAYANAN AKADEMIK: AKREDITASI PRODI DAN INSTITUSI

A. Proses Penyampaian Permohonan (*Service Delivery*)

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|---|---|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | <p>a. Pemohon adalah alumni ITS</p> <p>b. Menunjukkan softfile ijazah</p> |
| 2. | Sistem Mekanisme dan Prosedur | <p>Pemohon mencari informasi melalui web BURB dan KPM</p> <p>Jika tidak menemukan akreditasi yang diperlukan, pemohon menanyakan pada kontak yang tersedia</p> <p>PLT atau KPM melakukan pencarian dan update informasi kepada pemohon</p> <p>Jika pemohon perlu legalisir, pemohon mengajukan permohonan pada myITS services</p> <p>PLT melakukan proses legalisir akreditasi</p> <p>PLT mengirimkan legalisir akreditasi Prodi atau institusi kepada pemohon.</p> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Pemohon melakukan pemeriksaan akreditasi Prodi atau Institusi yang dibutuhkan melalui website PLT <u>Akreditasi Institut - Biro Umum dan Reformasi Birokrasi (its.ac.id)</u> dan atau langsung menuju <u>Akreditasi Program Studi - Kantor Penjaminan Mutu (its.ac.id)</u> Jika tidak menemukan akreditasi yang diperlukan, pemohon menanyakan pada kontak yang tersedia PLT atau KPM melakukan pencarian dan update informasi kepada pemohon Jika pemohon perlu legalisir, pemohon mengajukan permohonan pada myITS services PLT melakukan proses legalisir akreditasi Prodi atau institusi PLT mengirimkan legalisir akreditasi Prodi atau institusi kepada pemohon. |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | <p>a. 1 hari kerja untuk pertanyaan akreditasi Prodi atau Institusi</p> <p>b. 1 - 3 hari kerja untuk legalisir akreditasi Prodi atau Institusi</p> |
| 4. | Biaya/Tarif | Rp 10.000 untuk cetak dokumen dan pengemasan Biaya pengirim sesuai dengan tarif jasa kurir |
| 5. | Produk Pelayanan | Dokumen dan arsip Sertifikat Akreditasi Prodi atau Institusi |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>a. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan secara online melalui: PLT dan KPM</p> <p>Email: adm_ga@its.ac.id dan plt@its.ac.id</p> |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|----------|--|
| | | <p>Alamat : Gedung Rektorat Lantai 3 Kampus ITS Sukolilo-Surabaya 60111</p> <p>b. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan secara online/offline melalui: Pusat Layanan Terpadu, Gedung KPA Plaza Dr. Angka, lantai 1 Whatsapp : +62 812-3232-6036 Email : plt@its.ac.id ServiceDesk.its.ac.id Website : https://www.its.ac.id/burb/id/layanan-plt/</p> <p>Pada hari kerja: Senin – Jum'at, Pukul 08.00 – 16.00 WIB</p> |

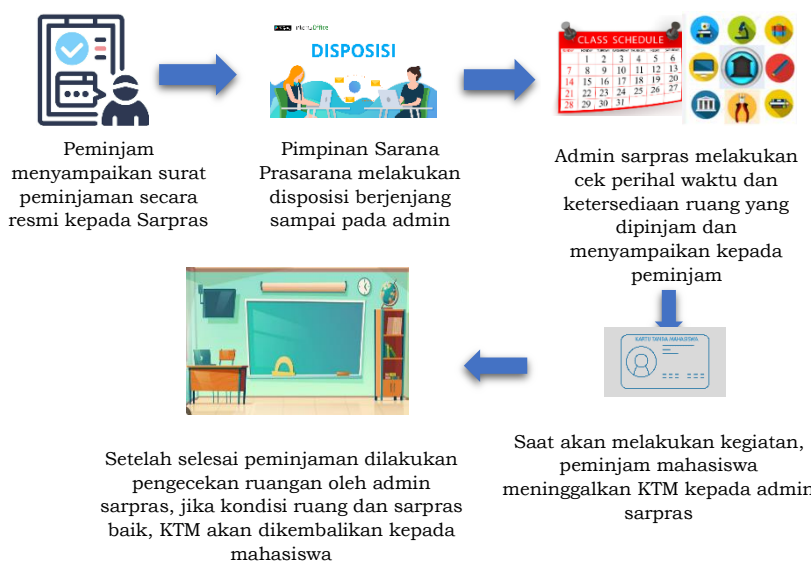
B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|---------------------------------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | <p>a. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Sistem Pendidikan Nasional</p> <p>b. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</p> <p>c. 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</p> <p>d. Peraturan Mendikbud Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi</p> <p>e. Peraturan Menpan RB Nomor 25 tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019</p> <p>f. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 75 Tahun 2016 tentang Layanan Informasi Publik Di Lingkungan Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi.</p> |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | <p>a. Ruang pelayanan yang nyaman</p> <p>b. Ruang konsultasi</p> <p>c. Jaringan internet dan wifi</p> <p>d. Komputer/Laptop</p> <p>e. Telephone</p> <p>f. CCTV ruang pelayanan</p> |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <p>a. Kemampuan menguasai prosedur layanan dengan benar</p> <p>b. Kemampuan menjalankan aplikasi perkantoran dan sistem layanan</p> <p>c. Memiliki ketelitian dalam memverifikasi data dan dokumen</p> |
| 4. | Pengawasan Internal | <p>a. Monitoring rutin oleh Pimpinan BURB</p> <p>b. Monitoring rutin oleh Kepala Bagian RB</p> <p>c. Monitoring rutin oleh Kepala Sub Bagian KPM</p> |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <p>Administrasi layanan 1 orang BURB</p> <p>Administrasi layanan 1 orang KPM</p> |
| 6. | Jaminan Pelayanan | Layanan dilakukan secara transparan, terbuka, dan tepat waktu |

| No. | Komponen | Uraian |
|------------|--|--|
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | a. Jaminan sertifikat akreditasi Prodi dan institusi yang valid b. Jaminan tidak dilakukan penyalahgunaan data |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Semua permohonan akreditasi Prodi atau institusi masuk dalam penyimpanan chat pada kontak KPM dan email. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan |

LAYANAN AKADEMIK: PEMINJAMAN RUANGAN KELAS DAN SIDANG

A. Proses Penyampaian Permohonan (*Service Delivery*)

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|---|---|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | a. Surat Peminjaman Ruang b. Bagi peminjam mahasiswa, wajib meninggalkan KTM |
| 2. | Sistem Mekanisme dan Prosedur |  <p>Peminjam menyampaikan surat peminjaman secara resmi kepada Sarpras</p> <p>Pimpinan Sarana Prasarana melakukan disposisi berjenjang sampai pada admin</p> <p>Admin sarpras melakukan cek perihal waktu dan ketersediaan ruang yang dipinjam dan menyampaikan kepada peminjam</p> <p>Saat akan melakukan kegiatan, peminjam mahasiswa meninggalkan KTM kepada admin sarpras</p> <p>Setelah selesai peminjaman dilakukan pengecekan ruangan oleh admin sarpras, jika kondisi ruang dan sarpras baik, KTM akan dikembalikan kepada mahasiswa</p> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Peminjam menyampaikan surat peminjaman secara resmi melalui myITS Office kepada Sarana Prasarana (surat dilengkapi informasi lengkap ruang, waktu dan kebutuhan yang dibutuhkan dan kontak peminjam) Pimpinan Sarana Prasarana melakukan disposisi berjenjang sampai pada admin Admin sarpras melakukan cek perihal waktu dan ketersediaan ruang yang dipinjam dan menyampaikan kepada peminjam (baik secara formal bersurat dan secara langsung) terkait kewajiban dan hak peminjam ruangan Saat akan melakukan kegiatan, peminjam mahasiswa meninggalkan KTM kepada admin sarpras Setelah selesai peminjaman dilakukan pengecekan ruangan oleh admin sarpras, jika kondisi ruang dan sarpras baik, KTM akan dikembalikan kepada mahasiswa |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | 1 hari kerja |
| 4. | Biaya/Tarif | Gratis |
| 5. | Produk Pelayanan | Ruangan yang siap digunakan |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> Penyampaian pengaduan, saran dan masukan secara offline secara langsung kepada Departemen atau Unit terkait Penyampaian pengaduan, saran dan masukan secara online/offline melalui: Pusat Layanan Terpadu, Gedung KPA Plaza Dr. Angka, lantai 1 |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|----------|--|
| | | Whatsapp : +62 812-3232-6036 Email : plt@its.ac.id Servicedesk.its.ac.id Website : https://www.its.ac.id/burb/id/layanan-plt/ Pada hari kerja: Senin – Jum'at, Pukul 08.00 – 16.00 WIB |

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

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|--|--|
| 1. | Dasar Hukum | a. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Sistem Pendidikan Nasional b. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik c. 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 d. Peraturan Mendikbud Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi e. Peraturan Menpan RB Nomor 25 tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019 f. Peraturan Rektor ITS Nomor 25 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Fakultas di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | a. Ruang pelayanan yang nyaman b. Ruang konsultasi c. Jaringan internet dan wifi d. Komputer/Laptop e. Telephone f. CCTV ruang pelayanan |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | a. Kemampuan menguasai prosedur layanan dengan benar b. Kemampuan menjalankan aplikasi perkantoran dan sistem layanan c. Memiliki ketelitian dalam memverifikasi data dan dokumen |
| 4. | Pengawasan Internal | a. Monitoring rutin oleh Kepala Departemen b. Monitoring rutin oleh Kasubag di Departemen di lingkungan Fakultas |
| 5. | Jumlah Pelaksana | Petugas sarpas 1 orang Departemen Administrasi layanan akademik 1 orang Departemen |
| 6. | Jaminan Pelayanan | Layanan dilakukan secara transparan, terbuka, dan tepat waktu |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Fasilitas ruang terjaga dengan baik |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Laporan evaluasi dilakukan setelah penggunaan ruangan |

LAYANAN REGISTRASI TRAINING PADA PROGRAM ITS EXECUTIVE EDUCATION SEKOLAH INTERDISIPLIN MANAJEMEN DAN TEKNOLOGI (SIMT) ITS

A. Proses Penyampaian Permohonan (Service Delivery)

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|---|---|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | <p>a. Pemohon adalah masyarakat umum, para profesional, dengan pendidikan minimal SMA/SMK.</p> <p>b. Pemohon melengkapi persyaratan administrasi pendaftaran dan pembayaran baik sebagai pendaftaran mandiri atau penugasan dari instansi.</p> |
| 2. | Sistem Mekanisme dan Prosedur | <p>ALUR REGISTRASI Program Training ITS Executive Education Sekolah Interdisiplin Manajemen dan Teknologi (SIMT) Institut Teknologi Sepuluh Nopember</p> <p>PEMBUATAN AKUN SITRA ITS</p> <ul style="list-style-type: none"> Kunjungi website resmi Sistem Training ITS (SITRAITS) di https://sitra.its.ac.id/ Klik "Daftar" pada bagian pojok kanan atas dan isi data yang diperlukan secara benar Verifikasi dan konfirmasi akun SITRAITS melalui email yang telah Anda daftarkan dengan klik "Confirm my account" Silahkan log in dengan menggunakan email dan password aktif Anda. <p>MELENGKAPI DATA DIRI</p> <p>Anda wajib melengkapi seluruh data diri Anda sebagai persyaratan administrasi kebutuhan training (training tertentu).</p> <ul style="list-style-type: none"> Pas Foto (termuat dalam sertifikat) Alamat (pengiriman training kit) Riwayat Pendidikan (observasi kebutuhan modul) Riwayat Pekerjaan (observasi kebutuhan training) <p>MENDAFTAR PROGRAM TRAINING</p> <ul style="list-style-type: none"> Klik menu "Semua Pelatihan Tersedia" Pilih training yang Anda minati, dan klik "Detail" untuk membaca flyer lengkap program training Klik "daftar" jika Anda telah yakin untuk mendaftar pada program training tersebut Lakukan konfirmasi pembayaran dengan klik "konfirmasi Pembayaran", dan isilah data yang diminta (pastikan Anda sudah melakukan pembayaran melalui NO. VA tertera dan nominal yang sesuai). <p>MENGIKUTI PROGRAM TRAINING</p> <ul style="list-style-type: none"> Setelah admin memverifikasi pendaftaran yang Anda lakukan, maka akan muncul daftar pelatihan yang Anda ikuti pada "daftar Pelatihan Saya" Anda dapat mengakses informasi training yang Anda ikuti (Modul Training, Jadwal Training, Rekaman Pembekajaran, Informasi lainnya) Ikuti training berdasarkan seluruh informasi yang tertera pada akun SITRAITS Anda <p>its.ac.id/simt @official_mmtits 0813 3089 6644 simt@its.ac.id</p> |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | 5-15 Menit untuk 1 proses pendaftaran |
| 4. | Biaya/Tarif | Sesuai biaya masing-masing training dan perhitungan operasional di SBI ITS |
| 5. | Produk Pelayanan | Status terdaftar sebagai peserta program ITS Executive Education, dengan segala hak dan kewajibannya. |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>a. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan secara <i>online</i> melalui: Email: ppb@its.ac.id</p> |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|----------|---|
| | | <p>Telp.: +62 811-3565-557 Whatsapp: +62 811-3565-557 Hotline: +62 811-3565-557 Servicedesk: sitra.its.ac.id</p> <p>b. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan secara online/offline melalui: Pusat Layanan Terpadu, Gedung KPA Plaza Dr. Angka, lantai 1 Whatsapp : +62 812-3232-6036 Email : plt@its.ac.id Servicedesk.its.ac.id Website : https://www.its.ac.id/burb/id/layanan-plt/</p> <p>Pada hari kerja: Senin – Jum'at, Pukul 08.00 – 16.00 WIB</p> |

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

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|---------------------------------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | <p>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</p> <p>b. UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik secara konsisten, mendorong inovasi pelayanan publik, peningkatan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik dan penguatan kapasitas dan efektivitas pengawasan pelayanan publik</p> <p>c. Peraturan Menpan RB Nomor 25 tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019</p> <p>d. Peraturan Rektor Nomor 2 Tahun 2017 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Rektor Nomor 7 Tahun 2020 tentang Kepegawaian di Lingkungan ITS.</p> <p>e. Peraturan Rektor ITS Nomor 25 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Fakultas di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya</p> <p>f. Peraturan Rektor ITS Nomor 26 Tahun 2019 sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Rektor Nomor 22 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretaris Institut, Direktorat, Biro, Kantor, Perpustakaan dan Unit di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya</p> <p>g. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.</p> <p>h. 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</p> <p>i. Peraturan Rektor ITS No. 11 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekolah di ITS</p> |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | <p>a. Ruang training yang nyaman</p> <p>b. Media pelatihan online</p> |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|--|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> c. Training kit d. Akomodasi untuk training di luar kampus SIMT e. Jaringan internet dan wifi f. Komputer/Laptop |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> a. Kemampuan menguasai prosedur layanan dengan benar b. Kemampuan menjalankan aplikasi perkantoran dan sistem layanan berbasis TI pada sitra.its.ac.id c. Memiliki ketelitian dalam memverifikasi data dan dokumen d. Keramahan dan kesigapan dalam mendampingi peserta training |
| 4. | Pengawasan Internal | <ul style="list-style-type: none"> a. Monitoring program oleh Dekan di SIMT b. Monitoring langsung oleh Manajer Senior Program Pendidikan Bersertifikasi c. Monitoring rutin oleh Kabag di Fakultas |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> Administrasi layanan 1 orang Administrasi dan Marketing 2 orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | Layanan dilakukan secara transparan, terbuka, dan tepat waktu |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> a. Jaminan pemutakhiran data b. Jaminan kerahasiaan data |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Perlu adanya kepastian waktu dalam memberikan informasi seputar program pelatihan khususnya informasi melalui whatsapp ITS Executive Education. |

LAYANAN PERMOHONAN PERJANJIAN KERJASAMA MEMORANDUM of AGREEMENT (MoA).

A. Proses Penyampaian Permohonan (Service Delivery)

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|-------------------------------|--|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | <p>a. Pemohon adalah Institusi dari pemerintah maupun non Pemerintah.</p> <p>b. Pemohon menyerahkan usulan Kerjasama (MoA) dengan Departemen/Fakultas.</p> <p>c. Pemohon dapat mengusulkan Kerjasama (MOA), baik yang sudah MOU maupun yang belum MOU dengan ITS.</p> <p>d. Instansi Pemerintah maupun Non Pemerintah membuat surat permohonan ke Departemen/Fakultas disertai dengan dokumen pendukung.</p> |
| 2. | Sistem Mekanisme dan Prosedur | <div style="text-align: center;"> </div> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Pemohon mengajukan permohonan ke Departemen/ Fakultas (Draf MOA) Departemen membuat surat pengantar ke Fakultas (dilampiri draf MOA). Fakultas memproses/memeriksa Draf Kerjasama (MOA) yang diusulkan oleh departemen. Apabila pihak yang mengajukan belum ada payung Kerjasama dengan ITS, maka terlebih dahulu mengadakan penanda tangan Perjanjian Kerjasama (MOU) dengan ITS, namun apabila sudah ada payung kerjasamanya dengan ITS, maka fakultas dapat memproses/penanda tangan MOA nya. Fakultas memproses Perjanjian Kerjasama (MOA) yang ditanda tangani Dekan dan dikirm ke departemen/fakultas untuk ditanda tangani oleh pihak pemohon. |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|---|--|
| | | f. Surat Perjanjian Kerjasama (MOA) yang sudah ditandatangani oleh kedua belah pihak disimpan oleh pemohon dan departemen/fakultas. |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | 3-4 hari kerja bagi yang sudah mempunyai Surat Perjanjian Kerjasama Memorendum of Understanding (MOU) dengan ITS. |
| 4. | Biaya/Tarif | Gratis |
| 5. | Produk Pelayanan | Surat Perjanjian Kerjasama (MOA) yang sudah di tandatangan oleh Dekan diserahkan ke Departemen/Fakultas dan pihak ke-2 (pemohon). |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>a. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan secara online melalui: Tata Usaha Fakultas Vokasi Email: tu_fvokasi@its.ac.id Telp: 031-5994251-54, 5947274, 5945472 (Hunting) PABX:1044, 1042 Alamat : Gedung Rektorat Lantai 3 Kampus ITS Sukolilo-Surabaya 60111</p> <p>b. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan secara online/offline melalui: Pusat Layanan Terpadu, Gedung KPA Plaza Dr. Angka, lantai 1 Whatsapp : +62 812-3232-6036 Email : plt@its.ac.id Servicedesk.its.ac.id Website : https://www.its.ac.id/burb/id/layanan-plt/</p> <p>Pada hari kerja: Senin – Jum'at, Pukul 08.00 – 16.00 WIB</p> |

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

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|-------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | <p>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</p> <p>b. UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik secara konsisten, mendorong inovasi pelayanan publik, peningkatan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik dan penguatan kapasitas dan efektivitas pengawasan pelayanan publik</p> <p>c. Peraturan Menpan RB Nomor 25 tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019</p> <p>d. Peraturan Rektor Nomor 2 Tahun 2017 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Rektor Nomor 7 Tahun 2020 tentang Kepegawaian di Lingkungan ITS.</p> <p>e. Peraturan Rektor ITS Nomor 25 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Fakultas di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya</p> <p>f. Peraturan Rektor ITS Nomor 26 Tahun 2019 sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Rektor Nomor 22 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretaris Institut, Direktorat, Biro, Kantor, Perpustakaan dan Unit di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya</p> |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|--|--|
| | | g. Peraturan Rektor ITS Nomor 11 Tahun 2021 sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Rektor Nomor 23 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekolah di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya h. Peraturan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor 3 Tahun 2023 tentang Pedoman Pelaksanaan Kerja Sama Di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | a. Ruang pelayanan yang nyaman b. Ruang konsultasi c. Jaringan internet dan wifi d. Komputer/Laptop e. Telephone f. CCTV ruang pelayanan |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | a. Kemampuan menguasai prosedur layanan dengan benar b. Kemampuan menjalankan aplikasi perkantoran dan sistem layanan c. Memiliki ketelitian dalam memverifikasi data dan dokumen |
| 4. | Pengawasan Internal | a. Monitoring rutin oleh Wakil Dekan dan Dekan di Fakultas b. Monitoring rutin oleh Kepala Bagian di Tata Usaha Fakultas |
| 5. | Jumlah Pelaksana | Administrasi layanan 1 orang Fakultas Administrasi layanan 1 orang Departemen |
| 6. | Jaminan Pelayanan | Layanan dilakukan secara transparan, terbuka, dan tepat waktu |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | a. Jaminan keahlian sesuai bidangnya b. Jaminan kerahasiaan bagi pemohon kerjasama (MOA). |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Semua permohonan kerjasama (MOA) dilaporkan / direkap kepada Dekan per semester (6 bulanan). Apabila diperlukan sewaktu-waktu, proses penyimpanan sofcopy berada di fakultas maupun departemen. |

LAYANAN PERMOHONAN SURAT KETERANGAN ITHENTICATE DOSEN

A. Proses Penyampaian Permohonan (*Service Delivery*)

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|-------------------------------|--|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | <p>a. Pemohon adalah Dosen ITS (baik PNS maupun NonPNS)</p> <p>b. Pemohon dapat mengajukan surat keterangan Ithenticate untuk keabsahan karya ilmiah yang telah terpublikasi ke Departemen.</p> <p>c. Departemen membuat surat permohonan Surat Keterangan Ithenticate ke Fakultas disertai dengan persyaratan-persyaratannya.</p> |
| 2. | Sistem Mekanisme dan Prosedur | <div style="text-align: center;"> </div> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Pemohon mengajukan permohonan Surat Keterangan Ithenticate ke Departemen Departemen membuat surat pengantar ke Fakultas Admin departemen mengirimkan surat pengantar, file karya Ilmiah dan file excel pemohon ke admin Fakultas. Admin fakultas melakukan Reduksi similarity pemohon sesuai input data yang masuk. Bila ada yang tidak sesuai maka Admin Departemen diminta melakukan Reduksi dengan ketentuan tahun terbit karya ilmiah pemohon dan setelahnya. Admin Fakultas memproses Surat Keterangan Hasil Similarity check sesuai hasil reduksi dari admin departemen dan di tanda tangani Dekan dan dikirm ke departemen. Admin Departemen menerima Surat Keterangan Ithenticate + lampiran hasil Simillarity Check dan menyampaikan kepada dosen pemohon. |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | 1-2 hari kerja efektif |
| 4. | Biaya/Tarif | Gratis |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|---|---|
| 5. | Produk Pelayanan | Surat Keterangan Ithenticate yang ditanda tangani oleh Dekan. |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>a. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan secara online melalui: Tata Usaha Fakultas Vokasi Email: tu_fvokasi@its.ac.id Telp: 031-5994251-54, 5947274, 5945472 (Hunting) PABX:1044, 1042 Alamat : Gedung Rektorat Lantai 3 Kampus ITS Sukolilo-Surabaya 60111</p> <p>b. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan secara online/offline melalui: Pusat Layanan Terpadu, Gedung KPA Plaza Dr. Angka, lantai 1 Whatsapp : +62 812-3232-6036 Email : plt@its.ac.id ServiceDesk.its.ac.id Website : https://www.its.ac.id/burb/id/layanan-plt/</p> <p>Pada hari kerja: Senin – Jum'at, Pukul 08.00 – 16.00 WIB</p> |

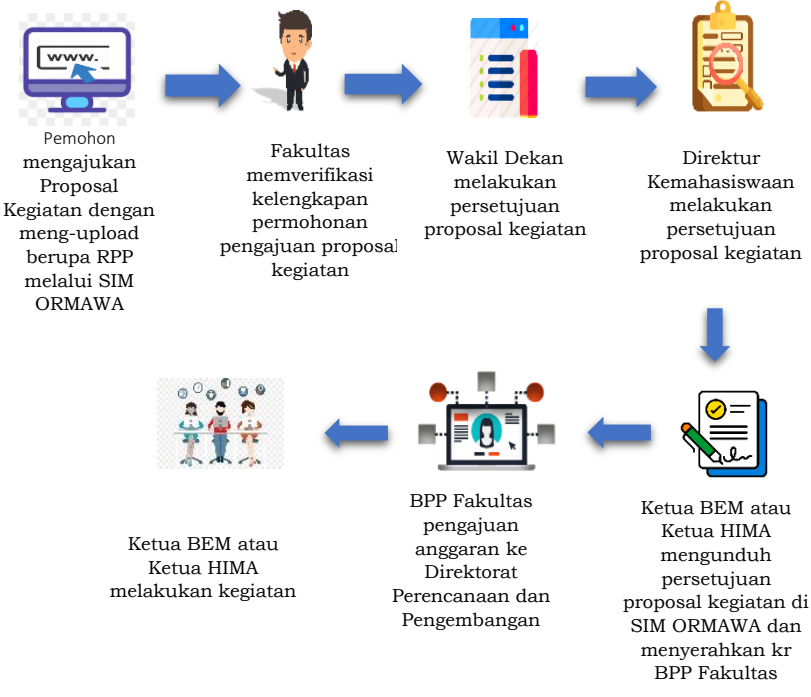
B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|-------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | <p>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</p> <p>b. UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik secara konsisten, mendorong inovasi pelayanan publik, peningkatan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik dan penguatan kapasitas dan efektivitas pengawasan pelayanan publik</p> <p>c. Peraturan Menpan RB Nomor 25 tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019</p> <p>d. Peraturan Rektor Nomor 2 Tahun 2017 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Rektor Nomor 7 Tahun 2020 tentang Kepegawaian di Lingkungan ITS.</p> <p>e. Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 3 Tahun 2023 tentang Angka Kredit, Kenaikan Pangkat dan Jenjang Jabatan Fungsional</p> <p>f. Peraturan Rektor ITS Nomor 25 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Fakultas di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya</p> <p>g. 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</p> <p>h. 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</p> <p>i. Peraturan SDMO ttg kenaikan pangkat fungsional dosen (ithenticate)</p> |

| No. | Komponen | Uraian |
|------------|--|---|
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | a. Ruang pelayanan yang nyaman b. Ruang konsultasi c. Jaringan internet dan wifi d. Komputer/Laptop e. Telephone f. CCTV ruang pelayanan |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | a. Kemampuan menguasai prosedur layanan dengan benar b. Kemampuan menjalankan aplikasi perkantoran dan sistem layanan c. Memiliki ketelitian dalam memverifikasi data dan dokumen |
| 4. | Pengawasan Internal | a. Monitoring rutin oleh Wakil Dekan dan Dekan di Fakultas b. Monitoring rutin oleh Kepala Bagian di Tata Usaha Fakultas |
| 5. | Jumlah Pelaksana | Administrasi layanan 1 orang Fakultas Administrasi layanan 1 orang Departemen |
| 6. | Jaminan Pelayanan | Layanan dilakukan secara transparan, terbuka, dan tepat waktu |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | a. Jaminan keahlian sesuai bidangnya b. Jaminan kerahasiaan bagi pemohon surat keterangan Ithenticate. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Semua permohonan Surat Keterangan Ithenticate dilaporkan / direkap kepada Dekan per semester (6 bulanan). Apabila diperlukan sewaktu-waktu, proses penyimpanan softcopy berada di Departemen. |

LAYANAN PENGAJUAN PROPOSAL KEGIATAN MAHASISWA TINGKAT FAKULTAS

A. Proses Penyampaian Permohonan (Service Delivery)

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|-------------------------------|--|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | <p>a. Pemohon adalah BEM-F (Badan Eksekutif Mahasiswa Fakultas) atau Ketua HMD (Himpunan Mahasiswa Departemen) ITS</p> <p>b. Pemohon melengkapi persyaratan dan melakukan konsultasi permohonan usulan Proposal Kegiatan Mahasiswa ke Fakultas</p> <p>c. Pemohon membuat surat permohonan usulan Proposal Kegiatan Mahasiswa ke ORMAWA.</p> |
| 2. | Sistem Mekanisme dan Prosedur | <div style="text-align: center;">  </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Ketua BEM-F (Badan Eksekutif Mahasiswa Fakultas) atau Ketua HMD (Himpunan Mahasiswa Departemen) mengajukan Proposal Kegiatan dengan meng-upload berupa Rencana Program Kerja (RPP) melalui SIM ORMAWA; Fakultas memverifikasi kelengkapan permohonan pengajuan proposal kegiatan di SIM ORMAWA; Wakil Dekan melakukan persetujuan proposal kegiatan di SIM ORMAWA; Direktur Kemahasiswaan melakukan persetujuan proposal kegiatan di SIM ORMAWA; Ketua BEM-F atau Ketua HIMA mengunduh persetujuan proposal kegiatan di SIM ORMAWA; Ketua BEM-F atau Ketua HIMA mencetak lembar pengesahan beserta proposal kegiatan dari SIM ORMAWA; |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|---|--|
| | | g. Ketua BEM-F atau Ketua HIMA menyampaikan lembar pengesahan beserta proposal kegiatan ke BPP Fakultas; h. BPP Fakultas pengajuan anggaran ke Direktorat Perencanaan dan Pengembangan; i. Ketua BEM-F atau Ketua HIMA melakukan kegiatan. |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | 1-2 hari kerja sampai proses selesai |
| 4. | Biaya/Tarif | Gratis |
| 5. | Produk Pelayanan | Layanan Pengajuan Proposal Kegiatan Mahasiswa Tingkat Fakultas |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | a. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan secara <i>online</i> melalui: Email: civplan@its.ac.id Whatsapp: +62 822-2000-3262 Hotline: +62 822-2000-3262 Servicedesk: http://www.its.ac.id/civplan b. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan secara online/offline melalui: Pusat Layanan Terpadu, Gedung KPA Plaza Dr. Angka, lantai 1 Whatsapp : +62 812-3232-6036 Email : plt@its.ac.id Servicedesk.its.ac.id Website : https://www.its.ac.id/burb/id/layanan-plt/ Pada hari kerja: Senin – Jum'at, Pukul 08.00 – 16.00 WIB |

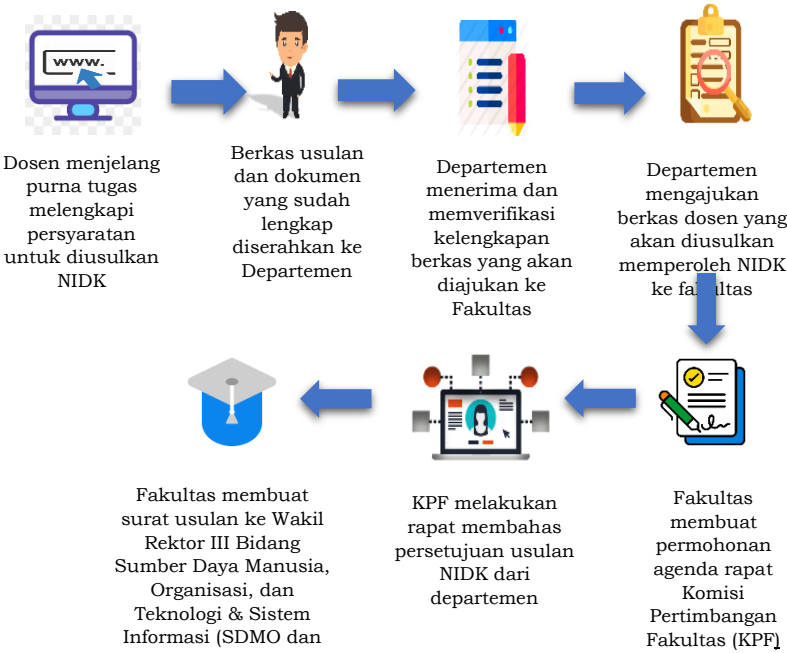
B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|-------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik secara konsisten, mendorong inovasi pelayanan publik, peningkatan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik dan penguatan kapasitas dan efektivitas pengawasan pelayanan publik; c. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 26 Tahun 2015 tentang Registrasi Pendidik Pada Perguruan Tinggi; d. Peraturan Menpan RB Nomor 11 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019; e. Peraturan Rektor ITS No. 24 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya; |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|--|---|
| | | f. Peraturan Rektor ITS Nomor 25 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Fakultas di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember; g. 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; h. Peraturan Rektor ITS Nomor 2 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Rektor ITS Nomor 25 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Fakultas di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember. |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | a. Ruang pelayanan yang nyaman b. Ruang konsultasi c. Aplikasi SIM ORMAWA d. Jaringan internet dan wifi e. Komputer/Laptop f. Telephone/Handphone |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | a. Kemampuan menguasai prosedur layanan dengan benar; b. Kemampuan menjalankan aplikasi SIM ORMAWA dan sistem layanan; c. Memiliki ketelitian dalam memverifikasi data dan dokumen. |
| 4. | Pengawasan Internal | a. Monitoring rutin oleh BEM-F/HIMA Departemen di lingkungan FT-SPK b. Monitoring rutin oleh Bagian Kemahasiswaan Fakultas di lingkungan FT-SPK c. Monitoring rutin oleh Kepala Bagian Tata Usaha FT-SPK |
| 5. | Jumlah Pelaksana | Administrasi layanan 1 orang BEM-F/HIMA Departemen Administrasi layanan 1 orang Departemen Administrasi layanan 1 orang Fakultas |
| 6. | Jaminan Pelayanan | Layanan dilakukan secara transparan, terbuka, dan tepat waktu |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | a. Jaminan pemutakhiran data My ITS Akademik b. Jaminan kerahasiaan bagi pemohon Kegiatan Kemahasiswaan |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Laporan evaluasi selama ini sudah dilaksanakan, hanya sebatas penyimpanan arsip (<i>softcopy</i>) saja. Apabila selanjutnya diperlukan, dapat dibuat rekap pemohon Pengajuan Proposal Kegiatan Mahasiswa Tingkat Fakultas secara berkala setiap semester. |

LAYANAN PENGUSULAN NOMOR INDUK DOSEN KHUSUS (NIDK) FT-SPK

A. Proses Penyampaian Permohonan (*Service Delivery*)

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|-------------------------------|--|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | <p>a. Pemohon adalah Departemen dilingkungan FT-SPK ITS;</p> <p>b. Dosen menjelang purna tugas dapat diusulkan memperoleh NIDK, apabila telah memenuhi persyaratan dan melengkapi dokumen pengusulan NIDK;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Penuh waktu untuk dosen bergelar Profesor - Paruh waktu untuk dosen selain bergelar Profesor <p>c. Persyaratan dokumen pengusulan untuk mendapatkan NIDK sebagaimana dimaksud pada point (b) berdasarkan Peraturan Rektor ITS Nomor 24 Tahun 2018;</p> <p>d. Departemen membuat surat permohonan usulan ke Fakultas.</p> |
| 2. | Sistem Mekanisme dan Prosedur | <div style="text-align: center;">  <pre> graph TD A[Dosen menjelang purna tugas melengkapi persyaratan untuk diusulkan NIDK] --> B[Berkas usulan dan dokumen yang sudah lengkap diserahkan ke Departemen] B --> C[Departemen menerima dan memverifikasi kelengkapan berkas yang akan diajukan ke Fakultas] C --> D[Departemen mengajukan berkas dosen yang akan diusulkan memperoleh NIDK ke Fakultas] D --> E[Fakultas membuat surat usulan ke Wakil Rektor III Bidang Sumber Daya Manusia, Organisasi, dan Teknologi & Sistem Informasi (SDMO) dan] E --> F[KPF melakukan rapat membahas persetujuan usulan NIDK dari departemen] F --> G[Fakultas membuat permohonan agenda rapat Komisi Pertimbangan Fakultas (KPF)] </pre> </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Dosen menjelang purna tugas dapat diusulkan memperoleh NIDK, apabila telah memenuhi persyaratan, melengkapi dokumen pengusulan NIDK dan menyerahkan kelengkapan berkas ke Departemen; b. Departemen menerima berkas dan menverifikasi usulan dosen sesuai persyaratan yang telah ditentukan dan disyaratkan; c. Departemen mengajukan berkas dosen yang akan diusulkan memperoleh NIDK ke Fakultas; d. Fakultas membuat permohonan agenda rapat KPF untuk membahas usulan NIDK kepada ketua Komisi Pertimbangan Fakultas (KPF); e. KPF melakukan rapat membahas persetujuan usulan NIDK dari Departemen. |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|---|---|
| | | <p>f. Usulan disetujui, Fakultas menyiapkan kelengkapan berupa Berita Acara hasil rapat KPF;</p> <p>g. Fakultas membuat surat usulan NIDK ke Wakil Rektor III Bidang Sumber Daya Manusia, Organisasi, dan Teknologi & Sistem Informasi (SDMO dan TSI) ITS;</p> |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | 1-2 hari kerja sampai proses selesai |
| 4. | Biaya/Tarif | Gratis |
| 5. | Produk Pelayanan | Pengusulan Nomor Induk Dosen Khusus (NIDK) FT-SPK |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>a. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan secara <i>online</i> melalui: Email: civplan@its.ac.id Whatsapp: +62 822-2000-3262 Hotline: +62 822-2000-3262 Servicedesk: http://www.its.ac.id/civplan</p> <p>b. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan secara online/offline melalui: Pusat Layanan Terpadu, Gedung KPA Plaza Dr. Angka, lantai 1 Whatsapp : +62 812-3232-6036 Email : plt@its.ac.id Servicedesk.its.ac.id Website : https://www.its.ac.id/burb/id/layanan-plt/</p> <p>Pada hari kerja: Senin – Jum'at, Pukul 08.00 – 16.00 WIB</p> |






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

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|-------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | <p>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</p> <p>b. UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik secara konsisten, mendorong inovasi pelayanan publik, peningkatan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik dan penguatan kapasitas dan efektivitas pengawasan pelayanan publik;</p> <p>c. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 26 Tahun 2015 tentang Registrasi Pendidik Pada Perguruan Tinggi;</p> <p>d. Peraturan Rektor ITS No. 24 Tahun 2018 tentang Dosen Tidak tetap Dengan Nomor Induk Dosen Khusus di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember;</p> <p>e. Peraturan Menpan RB Nomor 11 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019;</p> |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|--|--|
| | | f. Peraturan Rektor ITS No. 24 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya; g. Peraturan Rektor ITS Nomor 25 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Fakultas di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember; h. 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; i. Peraturan Rektor ITS Nomor 2 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Rektor ITS Nomor 25 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Fakultas di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember. |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | a. Ruang pelayanan yang nyaman b. Ruang konsultasi c. Aplikasi SIM Kepegawaian d. Jaringan internet dan wifi e. Komputer/Laptop f. Telephone/Handphone |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | a. Kemampuan menguasai prosedur layanan dengan benar; b. Kemampuan menjalankan aplikasi SIM Kepegawaian dan sistem layanan; c. Memiliki ketelitian dalam memverifikasi data dan dokumen. |
| 4. | Pengawasan Internal | a. Monitoring rutin oleh Bagian Tata Usaha Departemen di lingkungan FT-SPK. b. Monitoring rutin oleh Bagian Layanan Kepegawaian Fakultas FT-SPK. |
| 5. | Jumlah Pelaksana | Administrasi layanan 1 orang Departemen Administrasi layanan 1 orang Fakultas |
| 6. | Jaminan Pelayanan | Layanan dilakukan secara transparan, terbuka, dan tepat waktu |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | a. Jaminan pemutakhiran data SIM Kepegawaian b. Jaminan kerahasiaan bagi pemohon Dosen Tetap NIDK |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Laporan evaluasi selama ini sudah dilaksanakan, hanya sebatas penyimpanan arsip (<i>softcopy</i>) saja. Apabila selanjutnya diperlukan, dapat dibuat rekap pemohon Banding Nilai Ujian secara berkala setiap semester. |

LAYANAN PEMINJAMAN ALAT LABORATORIUM

A. Proses Penyampaian Permohonan (*Service Delivery*)

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|---|--|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | <p>a. Mahasiswa dan Dosen ITS yang masih aktif.</p> <p>b. Mahasiswa mengambil Praktikum atau SKS Tugas Akhir, dan Dosen aktif di Departemen tersebut.</p> <p>c. Pemohon mengisi form peminjaman yang telah disediakan di Laboratorium.</p> |
| 2. | Sistem Mekanisme dan Prosedur | <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: flex-start;"> <div style="text-align: center;">  <p>Pemohon mengisi form peminjaman yang disediakan di Laboratorium sesuai dengan tersedianya alat</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>Teknisi mengkonfirmasi Pemohon, mengecek kesediaan dan kondisi alat yang akan dipinjamkan</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>Teknisi memverifikasi calon Peminjaman tersebut kepada Kepala Laboratorium</p> </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center; margin-top: 20px;"> <div style="text-align: center;">  <p>Pemohon dapat menggunakan dan wajib mengembalikan alat tersebut sesuai dengan durasi peminjaman yang telah disepakati</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>Teknisi memberikan Penjelasan dan Protap penggunaan alat tersebut</p> </div> </div> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Pemohon mengisi form peminjaman yang disediakan di Laboratorium sesuai dengan tersedianya alat. Teknisi mengkonfirmasi Pemohon, mengecek kesediaan dan kondisi alat yang akan dipinjamkan. Teknisi memverifikasi calon Peminjaman tersebut kepada Kepala Laboratorium. Teknisi memberikan Penjelasan dan Protap penggunaan alat tersebut. Pemohon dapat menggunakan dan wajib mengembalikan alat tersebut sesuai dengan durasi peminjaman yang telah disepakati. |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | 1 hari sejak Pemohon dinyatakan memenuhi syarat peminjaman. |
| 4. | Biaya/Tarif | Gratis |
| 5. | Produk Pelayanan | Alat Laboratorium |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>a. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan secara offline di Laboratorium, Departemen atau Fakultas masing-masing</p> <p>Alamat Fakultas : Gedung Rektorat Lantai 3 Kampus ITS Sukolilo-Surabaya 60111</p> |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|----------|--|
| | | <p>b. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan secara online/offline melalui: Pusat Layanan Terpadu, Gedung KPA Plaza Dr. Angka, lantai 1 Whatsapp : +62 812-3232-6036 Email : plt@its.ac.id Servicedesk.its.ac.id Website : https://www.its.ac.id/burb/id/layanan-plt/</p> <p>Pada hari kerja: Senin – Jum'at, Pukul 08.00 – 16.00 WIB</p> |

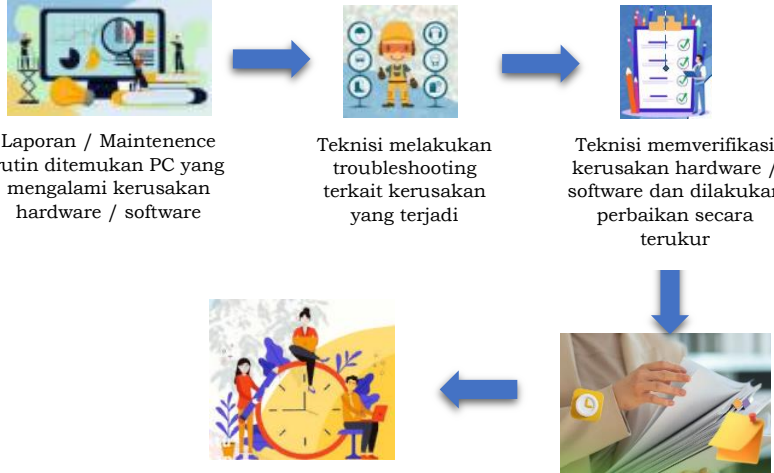
B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|---------------------------------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | <p>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik b. UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik secara konsisten, mendorong inovasi pelayanan publik, peningkatan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik dan penguatan kapasitas dan efektivitas pengawasan pelayanan publik c. Peraturan Menpan RB Nomor 25 tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019 d. Peraturan Rektor Nomor 2 Tahun 2017 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Rektor Nomor 7 Tahun 2020 tentang Kepegawaian di Lingkungan ITS. e. Peraturan Rektor ITS Nomor 25 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Fakultas di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya f. Peraturan Rektor ITS Nomor 26 Tahun 2019 sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Rektor Nomor 22 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretaris Institut, Direktorat, Biro, Kantor, Perpustakaan dan Unit di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya g. Peraturan Rektor ITS Nomor 11 Tahun 2021 sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Rektor Nomor 23 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekolah di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya h. Peraturan Akademik Nomor 18 Tahun 2023 pasal terkait dengan Beban Studi, Masa Studi dan SKS</p> |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | <p>a. Ruang laboratorium b. Ruang diskusi c. Jaringan internet dan wifi d. Komputer/Laptop e. Alat laboratorium f. CCTV ruang pelayanan</p> |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <p>a. Kemampuan menguasai prosedur layanan dengan benar b. Kemampuan mengoperasikan alat laboratorium dengan benar c. Memiliki ketelitian dalam memverifikasi data dan dokumen</p> |

| No. | Komponen | Uraian |
|------------|--|---|
| 4. | Pengawasan Internal | a. Monitoring rutin oleh Kasubag Departemen b. Monitoring rutin oleh Kepala Departemen c. Monitoring rutin oleh Kepala Bagian Fakultas d. Monitoring rutin oleh Dekan Fakultas |
| 5. | Jumlah Pelaksana | Teknisi Laboratorium 1 orang Departemen Kepala Laboratorium 1 orang Departemen |
| 6. | Jaminan Pelayanan | Layanan dilakukan secara transparan, terbuka, dan tepat waktu |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | a. Jaminan alat dapat dioperasikan dengan normal sesuai Protap b. Jaminan alat kembali dengan normal |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Laporan evaluasi selama ini belum dilaksanakan, hanya sebatas penyimpanan arsip (<i>softcopy</i>) saja. |

LAYANAN PERAWATAN INVENTARIS BARANG KANTOR

A. Proses Penyampaian Permohonan (*Service Delivery*)

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|---|--|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | a. Barang dalam kondisi yang perlu diperbaiki |
| 2. | Sistem Mekanisme dan Prosedur | <div style="text-align: center;">  <pre> graph TD A[Laporan / Maintenance rutin ditemukan PC yang mengalami kerusakan hardware / software] --> B[Teknisi melakukan troubleshooting terkait kerusakan yang terjadi] B --> C[Teknisi memverifikasi kerusakan hardware / software dan dilakukan perbaikan secara terukur] C --> D[Koordinasi dengan Kasubbag dan BPP untuk pembelian sparepart dan pergantian alat apabila dibutuhkan dan pembelian sparepart dilakukan sesuai dengan aturan di ITS] D --> E[PC yang sudah diperbaiki dapat dioperasikan dengan normal] </pre> </div> <p>Laporan / Maintenance rutin ditemukan PC yang mengalami kerusakan hardware / software</p> <p>Teknisi melakukan troubleshooting terkait kerusakan yang terjadi</p> <p>Teknisi memverifikasi kerusakan hardware / software dan dilakukan perbaikan secara terukur</p> <p>Koordinasi dengan Kasubbag dan BPP untuk pembelian sparepart dan pergantian alat apabila dibutuhkan dan pembelian sparepart dilakukan sesuai dengan aturan di ITS</p> <p>PC yang sudah diperbaiki dapat dioperasikan dengan normal</p> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Laporan / Maintenance rutin ditemukan PC yang mengalami kerusakan hardware / software. Teknisi melakukan troubleshooting terkait kerusakan yang terjadi. Teknisi memverifikasi kerusakan hardware / software dan dilakukan perbaikan secara terukur. Koordinasi dengan Kasubbag dan BPP untuk pembelian sparepart dan pergantian alat apabila dibutuhkan dan pembelian sparepart dilakukan sesuai dengan aturan di ITS. PC yang sudah diperbaiki dapat dioperasikan dengan normal. |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | Tergantung dari hasil troubleshoot dari Teknisi. |
| 4. | Biaya/Tarif | Biaya sesuai dengan pembelian komponen yang rusak |
| 5. | Produk Pelayanan | Perbaikan barang inventaris |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> Penyampaian pengaduan, saran dan masukan secara offline di Laboratorium, Departemen atau Fakultas masing-masing Alamat Fakultas : Gedung Rektorat Lantai 3 Kampus ITS Sukolilo-Surabaya 60111 Penyampaian pengaduan, saran dan masukan secara online/offline melalui: |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|----------|--|
| | | <p>Pusat Layanan Terpadu, Gedung KPA Plaza Dr. Angka, lantai 1 Whatsapp : +62 812-3232-6036 Email : plt@its.ac.id Servicedesk.its.ac.id Website : https://www.its.ac.id/burb/id/layanan-plt/</p> <p>Pada hari kerja: Senin – Jum'at, Pukul 08.00 – 16.00 WIB</p> |

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

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|---------------------------------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | <p>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik b. UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik secara konsisten, mendorong inovasi pelayanan publik, peningkatan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik dan penguatan kapasitas dan efektivitas pengawasan pelayanan publik c. Peraturan Menpan RB Nomor 25 tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019 d. Peraturan Rektor Nomor 2 Tahun 2017 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Rektor Nomor 7 Tahun 2020 tentang Kepegawaian di Lingkungan ITS. e. Peraturan Rektor ITS Nomor 25 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Fakultas di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya f. Peraturan Rektor ITS Nomor 26 Tahun 2019 sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Rektor Nomor 22 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretaris Institut, Direktorat, Biro, Kantor, Perpustakaan dan Unit di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya g. Peraturan Rektor ITS Nomor 11 Tahun 2021 sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Rektor Nomor 23 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekolah di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya h. Peraturan Rektor ITS Nomor 12 tahun 2018 tentang Pengelolaan Aset Institut Teknologi Sepuluh Nopember.</p> |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | <p>a. Ruang laboratorium b. Ruang diskusi c. Jaringan internet dan wifi d. Komputer/Laptop e. Alat laboratorium f. CCTV ruang pelayanan</p> |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <p>a. Kemampuan menguasai prosedur layanan dengan benar b. Kemampuan melakukan troubleshooting dengan benar c. Memiliki ketelitian dalam memverifikasi kerusakan hardware / software</p> |

| No. | Komponen | Uraian |
|------------|--|---|
| 4. | Pengawasan Internal | a. Monitoring rutin oleh Kasubag Departemen b. Monitoring rutin oleh Kepala Departemen c. Monitoring rutin oleh Kepala Bagian Fakultas d. Monitoring rutin oleh Dekan Fakultas |
| 5. | Jumlah Pelaksana | Teknisi Laboratorium, 1 orang Departemen Kepala Subagian, 1 orang Departemen |
| 6. | Jaminan Pelayanan | Layanan dilakukan secara transparan, terbuka, dan tepat waktu |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | a. Jaminan perbaikan PC dilakukan sesuai Protap b. Jaminan keselamatan teknisi. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Laporan evaluasi selama ini belum dilaksanakan, hanya sebatas penyimpanan arsip (<i>softcopy</i>) saja. |

LAYANAN PEMINJAMAN SARANA OLAHRAGA DI LINGKUNGAN FAKULTAS

Proses Penyampaian Permohonan (*Service Delivery*)

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|---|---|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | <p>a. Pemohon adalah Kelompok Mahasiswa ITS dan pihak luar</p> <p>b. Pemohon Mengajukan Surat permohonan pinjam</p> <p>c. Fakultas membuat surat pengantar ke Departemen atau Fakultas</p> |
| 2. | Sistem Mekanisme dan Prosedur | <div style="text-align: center;"> </div> <p>Keterangan:</p> <p>a. Pemohon membuat jadwal Latihan</p> <p>b. Fakultas atau Departemen mengecek ketersediaan</p> <p>c. Pemohon menanda tangani perjanjian jika sarana olahraga tersedia</p> <p>d. Pemohon membayar sewa sarana olahraga</p> |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | 1 hari kerja sampai proses selesai |
| 4. | Biaya/Tarif | Gratis bagi pihak ITS Biaya bagi pihak luar sesuai SBI ITS |
| 5. | Produk Pelayanan | Peminjaman Sarana Olahraga |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>a. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan secara offline melalui: Departemen atau Fakultas masing-masing Alamat Fakultas : Gedung Rektorat Lantai 3 Kampus ITS Sukolilo-Surabaya 60111</p> <p>b. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan secara offline melalui: Pusat Layanan Terpadu, Gedung KPA Plaza Dr. Angka, lantai 1 Whatsapp : +62 812-3232-6036 Email : plt@its.ac.id Servicedesk.its.ac.id Website : https://www.its.ac.id/burb/id/layanan-plt/</p> <p>Pada hari kerja: Senin – Jum'at, Pukul 08.00 – 16.00 WIB</p> |

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

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|--|--|
| 1. | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik b. UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik secara konsisten, mendorong inovasi pelayanan publik, peningkatan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik dan penguatan kapasitas dan efektivitas pengawasaan pelayanan publik c. Peraturan Menpan RB Nomor 25 tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019 d. Peraturan Rektor Nomor 2 Tahun 2017 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Rektor Nomor 7 Tahun 2020 tentang Kepegawaian di Lingkungan ITS. e. Peraturan Rektor ITS Nomor 25 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Fakultas di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya f. Peraturan Rektor ITS Nomor 26 Tahun 2019 sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Rektor Nomor 22 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretaris Institut, Direktorat, Biro, Kantor, Perpustakaan dan Unit di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya g. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi. h. 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 |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | <ul style="list-style-type: none"> a. Sarana Olahraga layak pakai b. Sarana olahraga terjamin keselamatan dan keamanannya |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> a. Kemampuan menguasai prosedur layanan dengan benar b. Kemampuan menjalankan aplikasi perkantoran dan sistem layanan |
| 4. | Pengawasan Internal | <ul style="list-style-type: none"> a. Monitoring rutin kondisi lapangan oleh tim Sarpras Departemen b. Monitoring rutin oleh Kabag di Fakultas c. Monitoring rutin oleh Kasubag di Departemen di lingkungan Fakultas |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> Administrasi layanan 1 orang Departemen Administrasi layanan 1 orang Fakultas |
| 6. | Jaminan Pelayanan | Layanan dilakukan secara transparan, terbuka, dan tepat waktu |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Lapangan Olahraga mendapat penerangan yang cukup, tidak licin, tidak berlobang dan tidak beresiko terjadinya kecelakaan |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Laporan penggunaan lapangan, pembayaran sewa lapangan dan kegiatan latihan dibuat minimal per bulan. |

LAYANAN ADMINISTRASI SURAT KELUAR

A. Proses Penyampaian Permohonan (*Service Delivery*)

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|---|--|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | <p>a. Pemohon adalah Institusi dari pemerintah maupun non Pemerintah (Identitas Diri: Dokumen seperti KTP, paspor, SIM, atau kartu identitas lain yang menunjukkan status dan identitas pengguna layanan.)</p> <p>b. Pemohon dapat mengajukan usulan surat melalui e-office, email atau pos;</p> <p>c. Instansi Pemerintah maupun Non Pemerintah membuat surat permohonan ke Departemen/Fakultas/Level ITS disertai dengan dokumen pendukung ;</p> <p>d. Jenis surat yang dimaksud berlaku surat masuk dan keluar berupa usulan untuk surat tugas, surat usul kepanitiaan maupun bentuk surat lainnya (Contoh surat cuti mahasiswa, keringanan UKT, yudisium dll).</p> |
| 2. | Sistem Mekanisme dan Prosedur | <div style="text-align: center;"> </div> <p>Pemohon mengajukan usulan Keringanan UKT ke Departemen dilengkapi dokumen</p> <p>Departemen membuat surat usulan ke Fakultas</p> <p>Fakultas memproses usulan keringanan UKT ke Wakil Rektor Bidang Keuangan, Sarana dan Prasarana</p> <p>Keterangan : *Surat yang dimaksud hanya sebagai salah satu jenis surat yang dilayani</p> |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | 1-5 hari kerja |
| 4. | Biaya/Tarif | Gratis |
| 5. | Produk Pelayanan | Surat Keluar, Contoh : Usulan Keringan UKT |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>a. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan secara online melalui: Tata Usaha Fakultas Teknologi Kelautan Email: martech@its.ac.id Telp: 031-5994251-54, 5947274, 5945472 (Hunting) PABX:1184 Alamat : Gedung Rektorat Lantai 3 Kampus ITS Sukolilo-Surabaya 60111</p> <p>b. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan secara offline melalui: Pusat Layanan Terpadu, Gedung KPA Plaza Dr. Angka, lantai 1 Whatsapp : +62 812-3232-6036 Email : plt@its.ac.id ServiceDesk.its.ac.id Website : https://www.its.ac.id/burb/id/layanan-plt/</p> <p>Pada hari kerja: Senin – Jum’at, Pukul 08.00 – 16.00 WIB</p> |

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

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|--|--|
| 1. | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik b. UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik secara konsisten, mendorong inovasi pelayanan publik, peningkatan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik dan penguatan kapasitas dan efektivitas pengawasan pelayanan publik c. Peraturan Menpan RB Nomor 25 tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019 d. Peraturan Rektor Nomor 2 Tahun 2017 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Rektor Nomor 7 Tahun 2020 tentang Kepegawaian di Lingkungan ITS. e. Peraturan Rektor ITS Nomor 25 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Fakultas di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya f. Peraturan Rektor ITS Nomor 26 Tahun 2019 sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Rektor Nomor 22 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretaris Institut, Direktorat, Biro, Kantor, Perpustakaan dan Unit di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya g. Peraturan Rektor ITS Nomor 11 Tahun 2021 sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Rektor Nomor 23 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekolah di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya h. Peraturan Tata naskah Dinas ITS Tahun 2022 |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | <ul style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan yang nyaman b. Ruang konsultasi c. Jaringan internet dan wifi d. Komputer/Laptop e. Telephone f. CCTV ruang pelayanan |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> a. Kemampuan menguasai prosedur layanan dengan benar b. Kemampuan menjalankan aplikasi perkantoran dan sistem layanan c. Memiliki ketelitian dalam memverifikasi data dan dokumen |
| 4. | Pengawasan Internal | <ul style="list-style-type: none"> a. Monitoring rutin oleh Dekan di Fakultas b. Monitoring rutin oleh Kepala Bagian di Tata Usaha Fakultas |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> Administrasi layanan 1 orang Fakultas Administrasi layanan 1 orang Departemen |
| 6. | Jaminan Pelayanan | Layanan dilakukan secara transparan, terbuka, dan tepat waktu |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Jaminan keahlian sesuai bidangnya |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> - Tidak ada keterlambatan dalam proses usulan keringanan UKT - Memastikan kelengkapan dokumen yang dibutuhkan untuk proses usulan keringanan UKT |

LAYANAN ADMINISTRASI SURAT MASUK

A. Proses Penyampaian Permohonan (*Service Delivery*)

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|---|--|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | <p>a. Pemohon adalah Institusi dari pemerintah maupun non Pemerintah (Identitas Diri: Dokumen seperti KTP, paspor, SIM, atau kartu identitas lain yang menunjukkan status dan identitas pengguna layanan.)</p> <p>b. Pemohon dapat mengajukan usulan surat melalui email atau pos;</p> <p>c. Instansi Pemerintah maupun Non Pemerintah membuat surat permohonan ke Departemen/Fakultas/Level ITS disertai dengan dokumen pendukung ;</p> <p>d. Jenis surat yang dimaksud berlaku surat masuk dan keluar berupa usulan untuk surat tugas, surat usul kepanitiaan maupun bentuk surat lainnya (Contoh surat cuti mahasiswa, keringanan UKT, yudisium dll).</p> |
| 2. | Sistem Mekanisme dan Prosedur | <div style="text-align: center;">  <p>Pemohon mengirimkan surat ke Departemen/Fakultas/ITS untuk kunjungan ke Laboratorium di lingkungan FTK ITS</p> <p>Penerima surat (ITS) melanjutkan surat ke fakultas/departemen untuk mempertimbangkan permohonan kunjungan</p> <p>Fakultas/departemen memproses usulan kunjungan kepada kepala laboratorium</p> <p>Departemen/Laboratorium menerima kunjungan sesuai dengan tanggal yang telah ditetapkan</p> </div> <p>Keterangan : *Surat yang dimaksud hanya sebagai salah satu jenis surat yang dilayani</p> |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | 1-2 hari kerja |
| 4. | Biaya/Tarif | Gratis |
| 5. | Produk Pelayanan | Surat masuk, Contoh: Kunjungan Laboratorium |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>a. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan secara online melalui: Tata Usaha Fakultas Teknologi Kelautan Email: martech@its.ac.id Telp: 031-5994251-54, 5947274, 5945472 (Hunting) PABX:1184 Alamat : Gedung Rektorat Lantai 3 Kampus ITS Sukolilo-Surabaya 60111</p> <p>b. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan secara offline melalui:</p> |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|----------|---|
| | | <p>Pusat Layanan Terpadu, Gedung KPA Plaza Dr. Angka, lantai 1 Whatsapp : +62 812-3232-6036 Email : plt@its.ac.id Servicedesk.its.ac.id Website : https://www.its.ac.id/burb/id/layanan-plt/</p> <p>Pada hari kerja: Senin – Jum'at, Pukul 08.00 – 16.00 WIB</p> |

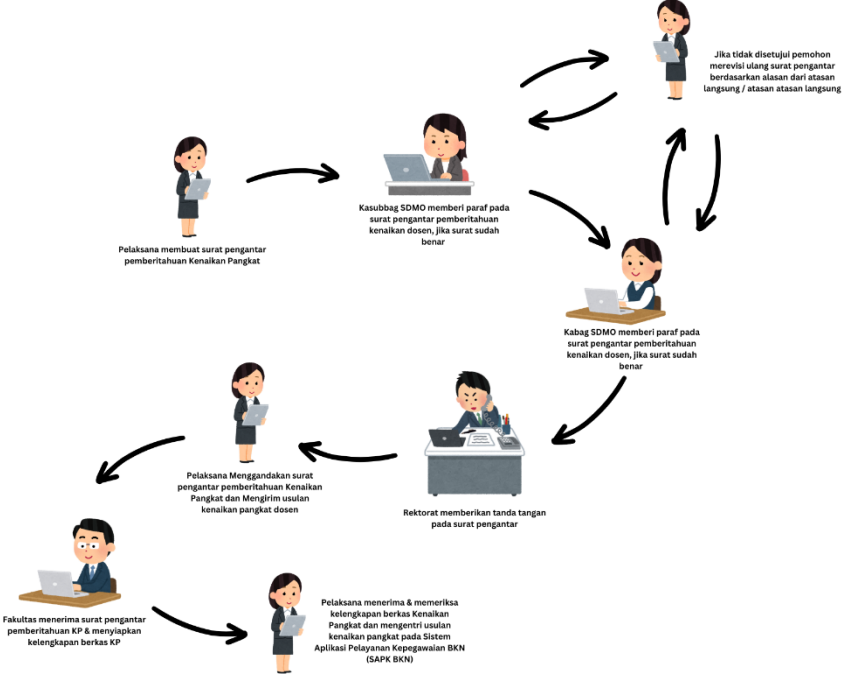
B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|---------------------------------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | <p>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik b. UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik secara konsisten, mendorong inovasi pelayanan publik, peningkatan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik dan penguatan kapasitas dan efektivitas pengawasan pelayanan publik c. Peraturan Menpan RB Nomor 25 tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019 d. Peraturan Rektor Nomor 2 Tahun 2017 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Rektor Nomor 7 Tahun 2020 tentang Kepegawaian di Lingkungan ITS. e. Peraturan Rektor ITS Nomor 25 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Fakultas di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya f. Peraturan Rektor ITS Nomor 26 Tahun 2019 sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Rektor Nomor 22 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretaris Institut, Direktorat, Biro, Kantor, Perpustakaan dan Unit di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya g. Peraturan Rektor ITS Nomor 11 Tahun 2021 sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Rektor Nomor 23 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekolah di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya h. Peraturan Tata Naskah Dinas ITS Tahun 2022</p> |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | <p>a. Ruang pelayanan yang nyaman b. Ruang konsultasi c. Jaringan internet dan wifi d. Komputer/Laptop e. Telephone f. CCTV ruang pelayanan</p> |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <p>a. Kemampuan menguasai prosedur layanan dengan benar b. Kemampuan menjalankan aplikasi perkantoran dan sistem layanan c. Memiliki kemampuan komunikasi (lisan dan tulisan) yang baik dengan pemohon; d. Kemampuan para laboran dalam menjelaskan alat-alat dan fungsi dari alat yang tersedia di laboratorium</p> |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|--|---|
| 4. | Pengawasan Internal | a. Monitoring rutin oleh Dekan di Fakultas b. Monitoring rutin oleh Kepala Bagian di Tata Usaha Fakultas |
| 5. | Jumlah Pelaksana | Pelaksana dari Laboran Laboratorium bersangkutan, tata usaha fakultas dan departemen. Jumlah tentatif disesuaikan dengan kebutuhan, |
| 6. | Jaminan Pelayanan | Layanan dilakukan secara transparan, terbuka, dan tepat waktu |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Jaminan keahlian sesuai bidangnya |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> - Acara dilakukan tepat waktu sesuai dengan yang diharapkan tamu; - Tidak ada keterlambatan yang signifikan sehingga pelaksanaan acara sesuai dengan waktu yang direncanakan; - Laporan evaluasi selama ini belum dilaksanakan secara formal tertulis, hanya sebatas penyimpanan arsip (<i>softcopy</i>) saja. - Adanya bukti dokumentasi yang dibuat oleh pelaksana untuk pertanggungjawaban keuangan dan akreditasi; - pihak pengunjung merasa puas dengan layanan para pelaksana sehingga tujuan yang diharapkan tercapai. |

LAYANAN PEMROSESAN KENAIKAN PANGKAT DOSEN

A. Proses Kenaikan Pangkat (*Service Delivery*)

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|-------------------------------|--|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | <p>a. Pelaksana adalah pegawai SDMO di ITS</p> <p>b. Fakultas memenuhi kelengkapan dokumen angka kredit kenaikan dosen, yakni:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Karya ilmiah sudah di <i>upload</i> pada Kemenristekdikti 2) Kum B 3) Fotocopy SK Kenaikan Pangkat Terakhir 4) Fotocopy Konversi NIP Baru 5) Fotocopy KARPEG dan E-KARPEG 6) Fotocopy DP3 (2 tahun terakhir) <p>c. Pelaksana membuat surat pengantar pemberitahuan Kenaikan Pangkat</p> |
| 2. | Sistem Mekanisme dan Prosedur |  <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pelaksana membuat surat pengantar pemberitahuan Kenaikan Pangkat b. Kasubbag SDMO memberi paraf pada surat pengantar pemberitahuan kenaikan dosen, jika surat sudah benar c. Kabag SDMO memberi paraf pada surat pengantar pemberitahuan kenaikan dosen, jika surat sudah benar d. Rektorat memberikan tanda tangan pada surat pengantar apabila sudah diparaf oleh Kasubbag dan Kabag SDMO e. Jika sudah disetujui semua maka pelaksana dapat menggandakan surat pengantar kenaikan pangkat dan mengirim surat pengantar ke pihak Fakultas f. Fakultas Menerima surat pengantar pemberitahuan KP dan menyiapkan kelengkapan berkas KP g. Pelaksana Menerima & memeriksa kelengkapan berkas Kenaikan Pangkat serta mengentri usulan kenaikan pangkat pada Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian BKN (SAPK BKN). |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | <p>a. 1 hari kerja untuk proses pengecekan surat pengantar Kenaikan Pangkat oleh Kasubbag SDMO</p> |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|---|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> b. 1 hari kerja untuk proses pengecekan surat pengantar Kenaikan Pangkat oleh Kabag SDMO c. 1 hari kerja untuk proses penandatanganan surat pengantar Kenaikan Pangkat oleh Rektor d. 2 hari kerja untuk proses pembuatan kelengkapan berkas Kenaikan Pangkat oleh Fakultas e. 1 hari kerja untuk proses pengisian usulan Kenaikan Pangkat pada Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian BKN (SAPK BKN) oleh pemohon |
| 4. | Biaya/Tarif | Gratis |
| 5. | Produk Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> a. Surat pengantar Kenaikan Pangkat yang ditandatangani oleh Rektor b. Kelengkapan berkas Kenaikan Pangkat yang dibuat oleh Fakultas |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <ul style="list-style-type: none"> a. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan secara <i>online</i> melalui: Direktorat SDMO b. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan secara <i>online</i> /<i>offline</i> melalui: Pusat Layanan Terpadu, Gedung KPA Plaza Dr. Angka, lantai 1 Whatsapp : +62 812-3232-6036 Email : plt@its.ac.id Servicedesk.its.ac.id Website : https://www.its.ac.id/burb/id/layanan-plt/ <p>Pada hari kerja: Senin – Jum'at, Pukul 08.00 – 16.00 WIB</p> |

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

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|-------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik b. UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik secara konsisten, mendorong inovasi pelayanan publik, peningkatan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik dan penguatan kapasitas dan efektivitas pengawasan pelayanan publik c. Peraturan Menpan RB Nomor 25 tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019 d. Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 3 Tahun 2023 tentang Angka Kredit, Kenaikan Pangkat dan Jenjang Jabatan Fungsional e. Peraturan Rektor Nomor 2 Tahun 2017 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Rektor Nomor 7 Tahun 2020 tentang Kepegawaian di Lingkungan ITS. f. Peraturan Rektor ITS Nomor 25 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Fakultas di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya g. 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 |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|--|---|
| | | h. 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 |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | a. Jaringan internet dan <i>wifi</i> untuk mengakses laman SAPK BKN b. Komputer/Laptop c. Format Surat Pengantar Kenaikan Pangkat |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | a. Kemampuan menguasai dan mengikuti prosedur layanan dengan benar b. Memiliki pengetahuan mengenai dokumen kelengkapan berkas Kenaikan Pangkat c. Memiliki ketelitian dalam memverifikasi data dan dokumen d. Memiliki tanggungjawab dalam persetujuan permohonan |
| 4. | Pengawasan Internal | a. Monitoring Pengajuan Surat Pengantar Kenaikan pangkat oleh Kepala Sub Bagian SDMO b. Monitoring Pengajuan Surat Pengantar Kenaikan pangkat oleh Kepala Bagian SDMO |
| 5. | Jumlah Pelaksana | 1 Kepala Sub Bagian SDMO 1 Kepala Bagian SDMO 1 Rektor 1 Pelaksana 1 Tata Usaha Fakultas |
| 6. | Jaminan Pelayanan | Layanan dilakukan secara transparan, terbuka, dan tepat waktu |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Jaminan kerahasiaan bagi pemohon kenaikan pangkat |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Semua pengantar kenaikan pangkat telah terekap oleh sistem e-perkantoran, Apabila diperlukan sewaktu-waktu, proses pengambilan data dapat meminta soft copy kepada pelaksana |

LAYANAN PERMOHONAN CUTI TAHUNAN DOSEN/TENDIK

A. Proses Penyampaian Permohonan Cuti (*Service Delivery*)

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|---|---|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | <p>a. Pemohon adalah pegawai Institusi dari pemerintah maupun non Pemerintah</p> <p>b. Pemohon masih memiliki jatah cuti yang tersisa</p> <p>c. Pemohon yang berstatus kontrak telah bekerja selama 1 tahun untuk pengajuan cuti</p> <p>d. Pemohon mengajukan cuti dengan masa waktu cuti dibawah 7 hari</p> |
| 2. | Sistem Mekanisme dan Prosedur | <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Pemohon mengajukan permohonan cuti ke atasan langsung dengan mengisi formulir cuti dan meminta persetujuan kepada atasan langsung Atasan langsung kemudian akan memberikan persetujuan dengan menandatangani formulir tersebut atau tidak menyetujui permohonan cuti Jika disetujui, formulir cuti kemudian diserahkan kepada atasan atasan langsung untuk meminta persetujuan Atasan atasan langsung memberikan persetujuan dengan menandatangani formulir atau jika tidak setuju maka dikembalikan kepada pemohon Jika sudah disetujui semua maka pemohon dapat mengisi di sistem kepegawaian mengenai cuti, lalu mengupload formulir cuti yang telah ditanda tangani oleh atasan langsung dan atasan atasan langsung |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | <p>a. 1 hari kerja untuk proses persetujuan</p> <p>b. 1 hari kerja untuk proses pengisian sistem</p> |
| 4. | Biaya/Tarif | Gratis |
| 5. | Produk Pelayanan | Persetujuan formulir permohonan cuti |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | a. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan secara offline melalui: Tata Usaha masing masing departemen |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|----------|---|
| | | <p>b. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan secara <i>online/offline</i> melalui: Pusat Layanan Terpadu, Gedung KPA Plaza Dr. Angka, lantai 1 Whatsapp : +62 812-3232-6036 Email : plt@its.ac.id Servicedesk.its.ac.id Website : https://www.its.ac.id/burb/id/layanan-plt/</p> <p>Pada hari kerja: Senin – Jum'at, Pukul 08.00 – 16.00 WIB</p> |

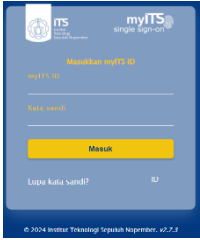




B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|---------------------------------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | <p>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</p> <p>b. UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik secara konsisten, mendorong inovasi pelayanan publik, peningkatan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik dan penguatan kapasitas dan efektivitas pengawasan pelayanan publik</p> <p>c. Peraturan Menpan RB Nomor 25 tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019</p> <p>d. Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 24 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Pemberian Cuti Pegawai Negeri Sipil</p> <p>e. Peraturan Rektor Nomor 2 Tahun 2017 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Rektor Nomor 7 Tahun 2020 tentang Kepegawaian di Lingkungan ITS.</p> <p>f. Peraturan Rektor ITS Nomor 25 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Fakultas di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya</p> <p>g. 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</p> <p>h. 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</p> |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | <p>a. Jaringan internet dan wifi</p> <p>b. Komputer/Laptop</p> <p>c. Formulir permohonan cuti</p> |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <p>a. Kemampuan menguasai dan mengikuti prosedur layanan dengan benar</p> <p>b. Memiliki ketelitian dalam memverifikasi data dan dokumen</p> <p>c. Memiliki tanggungjawab dalam persetujuan permohonan</p> |

| No. | Komponen | Uraian |
|------------|--|--|
| 4. | Pengawasan Internal | a. Monitoring kehadiran oleh Kepala Bagian di Tata Usaha Departemen b. Monitoring Pengajuan Permohonan Cuti oleh Kepala Bagian di Tata Usaha setiap departemen c. Monitoring kehadiran oleh Atasan Atasan Langsung |
| 5. | Jumlah Pelaksana | 1 Kepala Bagian Tata Usaha Departemen selaku Atasan Langsung 1 Wakil Dekan Fakultas selaku Atasan Atasan Langsung |
| 6. | Jaminan Pelayanan | Layanan dilakukan secara transparan, terbuka, dan tepat waktu |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Jaminan kerahasiaan bagi pemohon cuti |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Semua permohonan cuti telah terekap oleh sistem kepegawaian, Apabila diperlukan sewaktu-waktu, proses pengambilan data dapat meminta soft copy kepada pemohon |

LAYANAN AKADEMIK: PERWALIAN

A. Proses Penyampaian Permohonan (Service Delivery)

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|---|--|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | a. Mahasiswa ITS yang masih aktif b. Membayar UKT/SPP c. Sistem Akademik d. Formulir Rencana Studi |
| 2. | Sistem Mekanisme dan Prosedur | <div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: center;">  <p>Mahasiswa Mengakses SSO-ITS portal.its.ac.id</p>  <p>Mahasiswa merencanakan kegiatan akademik melalui MyITS SIAKAD</p>  <p>Mahasiswa mengisi Formulir Rencana Studi</p>  <p>Meminta persetujuan Dosen Wali</p>  <p>Kartu Rencana Studi (KRS)</p> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Mahasiswa merencanakan kegiatan akademik melalui MyITS SIAKAD Meminta persetujuan Dosen Wali Mahasiswa mengisi Formulir Rencana Studi Meminta persetujuan Dosen Wali Mahasiswa mendapatkan Kartu Rencana Studi (KRS) </div> |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | 1 minggu untuk mahasiswa 3 minggu oleh Dosen Wali mahasiswa |
| 4. | Biaya/Tarif | Gratis |
| 5. | Produk Pelayanan | Kartu Rencana Studi |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | a. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan secara offline Fakultas masing-masing Alamat : Gedung Rektorat Lantai 3 Kampus ITS Sukolilo-Surabaya 60111 Senin – Jum’at, Pukul 08.00 – 16.00 WIB Secara online : |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|----------|---|
| | | Hotline Tata Usaha FTEIC (Agus Dwi P 08123084310) |

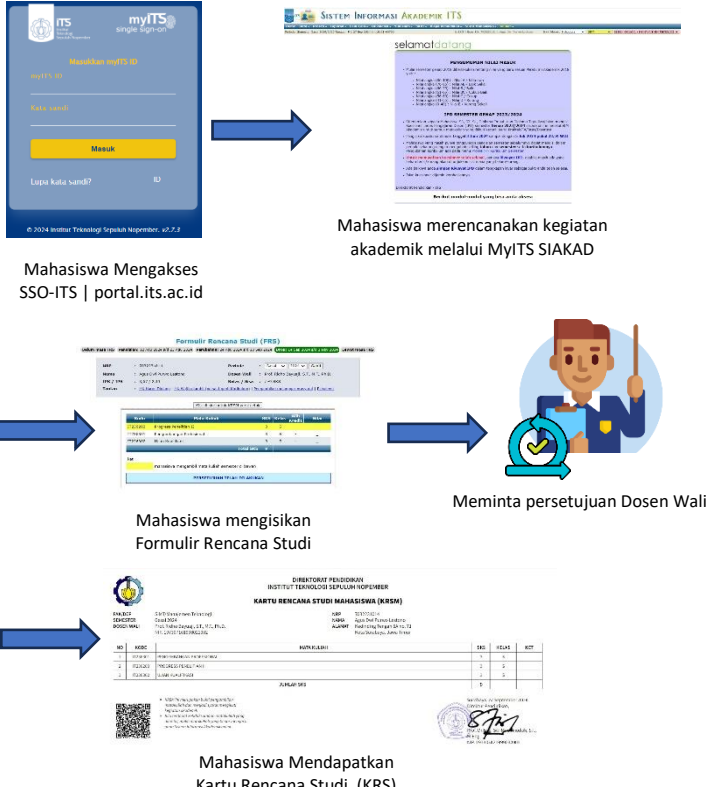
B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|---------------------------------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none"> a. Peraturan Rektor ITS No. 24 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya b. Peraturan Rektor ITS Nomor 25 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Fakultas di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember c. Peraturan Rektor ITS Nomor 2 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Rektor ITS Nomor 25 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Fakultas di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember d. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik e. 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 f. Peraturan Menpan RB Nomor 11 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019 g. Keputusan Rektor ITS Nomor 32/IT2/T/HK.00.01/IV/2024 Mengenai Perubahan Keputusan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor 86/IT2/T/HK.00.01/I/2024 Tentang Kalender Akademik Institut Teknologi Sepuluh Nopember Tahun Akademik 2024/2025; |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | <ul style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan yang nyaman b. Ruang konsultasi c. Jaringan internet dan wifi d. Komputer/Laptop e. Telephone f. CCTV ruang pelayanan |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> a. Kemampuan menguasai prosedur layanan dengan baik dan benar b. Kemampuan menjalankan aplikasi SIAKAD c. Kemampuan pengelolaan Bidang Akademik d. Kemampuan memberikan layanan dengan baik e. Kemampuan berkomunikasi, ramah, senyum, sopan dan rapi |
| 4. | Pengawasan Internal | <ul style="list-style-type: none"> a. Monitoring rutin oleh Kasubag di Departemen di lingkungan Fakultas b. Monitoring rutin oleh Kepala Departemen c. Monitoring rutin oleh Kepala Bagian Fakultas d. Monitoring rutin oleh Dekan Fakultas |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <p>Administrasi layanan akademik 1 orang Departemen</p> <p>Administrasi layanan akademik 1 orang Fakultas</p> |
| 6. | Jaminan Pelayanan | Layanan dilakukan secara transparan, terbuka, dan tepat waktu |

| No. | Komponen | Uraian |
|------------|--|---|
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | a. Jaminan SK Dosen Wali Mahasiswa b. Jaminan Mahasiswa Mengikuti Perkuliahan |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Laporan evaluasi sudah dilaksanakan, pada rapat persiapan perkuliahan yang dipimpin oleh Kepala Departemen, tetapi tidak ada berita acara spesifik. |

LAYANAN AKADEMIK: PERWALIAN

Proses Penyampaian Permohonan (Service Delivery)

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|---|---|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | a. Mahasiswa ITS yang masih aktif b. Membayar UKT/SPP c. Sistem Akademik d. Formulir Rencana Studi |
| 2. | Sistem Mekanisme dan Prosedur |  <p>Mahasiswa Mengakses SSO-ITS portal.its.ac.id</p> <p>Mahasiswa merencanakan kegiatan akademik melalui MyITS SIAKAD</p> <p>Mahasiswa mengisikan Formulir Rencana Studi</p> <p>Meminta persetujuan Dosen Wali</p> <p>Mahasiswa Mendapatkan Kartu Rencana Studi (KRS)</p> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Mahasiswa merencanakan kegiatan akademik melalui MyITS SIAKAD Meminta persetujuan Dosen Wali Mahasiswa mengisikan Formulir Rencana Studi Meminta persetujuan Dosen Wali Mahasiswa mendapatkan Kartu Rencana Studi (KRS) |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | 1 minggu untuk mahasiswa 3 minggu oleh Dosen Wali mahasiswa |
| 4. | Biaya/Tarif | Gratis |
| 5. | Produk Pelayanan | Kartu Rencana Studi |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | a. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan secara offline Fakultas masing-masing Alamat : Gedung Rektorat Lantai 3 Kampus ITS Sukolilo-Surabaya 60111 Senin – Jum’at, Pukul 08.00 – 16.00 WIB Secara online : Hotline Tata Usaha FTEIC (Agus Dwi P 08123084310) |

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

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|--|--|
| 1. | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none"> a. Peraturan Rektor ITS No. 24 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya b. Peraturan Rektor ITS Nomor 25 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Fakultas di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember c. Peraturan Rektor ITS Nomor 2 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Rektor ITS Nomor 25 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Fakultas di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember d. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik e. 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 f. Peraturan Menpan RB Nomor 11 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019 g. Keputusan Rektor ITS Nomor 32/IT2/T/HK.00.01/IV/2024 Mengenai Perubahan Keputusan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor 86/IT2/T/HK.00.01/I/2024 Tentang Kalender Akademik Institut Teknologi Sepuluh Nopember Tahun Akademik 2024/2025; |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | <ul style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan yang nyaman b. Ruang konsultasi c. Jaringan internet dan wifi d. Komputer/Laptop e. Telephone f. CCTV ruang pelayanan |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> a. Kemampuan menguasai prosedur layanan dengan baik dan benar b. Kemampuan menjalankan aplikasi SIAKAD c. Kemampuan pengelolaan Bidang Akademik d. Kemampuan memberikan layanan dengan baik e. Kemampuan berkomunikasi, ramah, senyum, sopan dan rapi |
| 4. | Pengawasan Internal | <ul style="list-style-type: none"> a. Monitoring rutin oleh Kasubag di Departemen di lingkungan Fakultas b. Monitoring rutin oleh Kepala Departemen c. Monitoring rutin oleh Kepala Bagian Fakultas d. Monitoring rutin oleh Dekan Fakultas |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> Administrasi layanan akademik 1 orang Departemen Administrasi layanan akademik 1 orang Fakultas |
| 6. | Jaminan Pelayanan | Layanan dilakukan secara transparan, terbuka, dan tepat waktu |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> a. Jaminan SK Dosen Wali Mahasiswa b. Jaminan Mahasiswa Mengikuti Perkuliahan |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Laporan evaluasi sudah dilaksanakan, pada rapat persiapan perkuliahan yang dipimpin oleh Kepala Departemen, tetapi tidak ada berita acara spesifik. |