

# **LAPORAN PELAKSANAAN PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID)**

# PENGANTAR

Tahun 2017 adalah permulaan Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) untuk melaksanakan Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik. ITS menyadari bahwa setiap warga negara Indonesia mempunyai hak untuk mendapatkan informasi publik. Hal ini juga dapat menjadi media promosi kepada calon-calon mahasiswa dan juga orang tua mahasiswa tentang ITS.

Laporan layanan informasi publik ini digunakan sebagai tanggung jawab pelaksanaan kegiatan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) ITS untuk mewujudkan komitmen ITS dalam menjalankan keterbukaan informasi publik. Isi laporan ini dibuat berdasarkan Pasal 36 Peraturan Komisi Informasi No. 1 Tahun 2010 Tentang Standar Layanan Publik. Dengan adanya laporan ini juga dapat menjadi evaluasi dan meningkatkan layanan informasi publik oleh ITS.

Surabaya, 11 Maret 2019

**Atasan PPID ITS,  
Dr. Agnes Tuti Rumiati M.Sc.**

# DAFTAR ISI

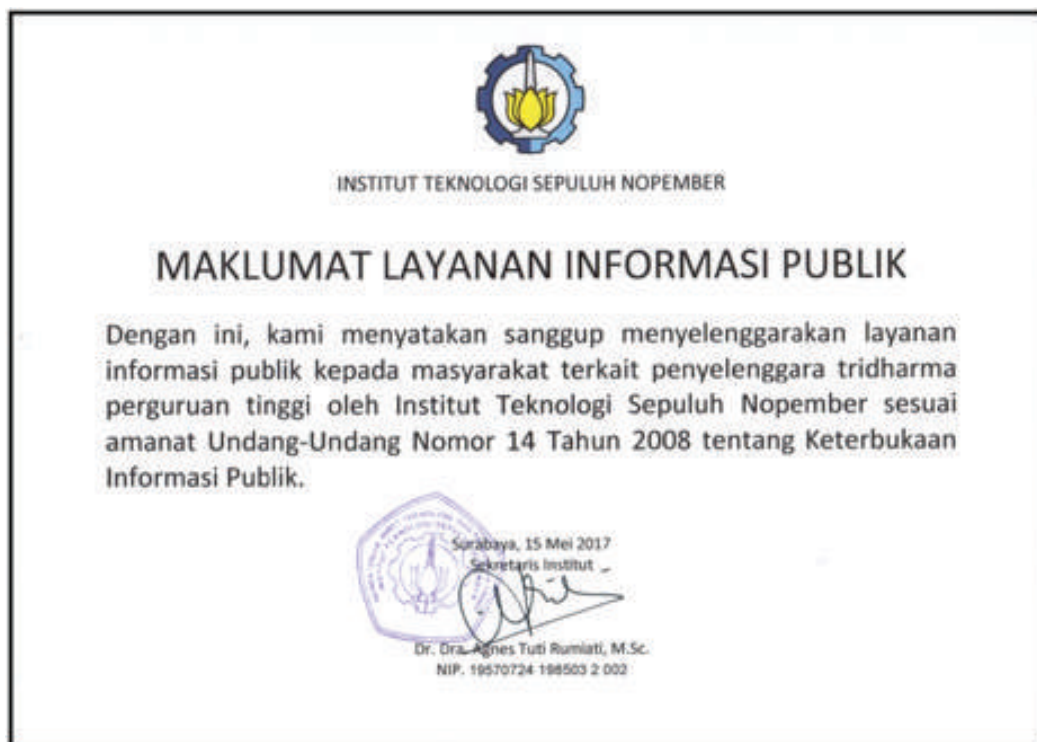
Gambaran Umum Kebijakan Pelayanan Informasi Publik.....	1
Gambaran Umum Kebijakan Pelayanan Informasi Publik.....	3
2.1 Sarana dan Prasarana Pelayanan Informasi Publik.....	4
A. Sarana dan Prasarana Layanan Informasi Publik Offline.....	4
B. Sarana dan Prasarana Layanan Informasi Publik Online.....	5
C. Jam Pelayanan Informasi Publik.....	6
2.2 Sumber Daya Manusia Pelayanan Informasi Publik.....	6
2.3 Anggaran Pelayanan Informasi Publik.....	6
Rincian Pelayanan Informasi Publik.....	7
3.1 Layanan Permohonan Informasi dan Dokumentasi.....	8
3.2 Layanan Pengajuan Keberatan.....	9
3.3 Layanan Pengaduan Penyalahgunaan Wewenang.....	10
3.4 Layanan Pengaduan Pungli dan Gratifikasi.....	10
Rincian Penyelesaian Informasi Publik.....	11
Kendala Eksternal Dan Internal Pelaksanaan Informasi Publik.....	13
Rekomendasi Dan Rencana Tindak Lanjut Peningkatan Layanan Informasi Publik.....	15

# **GAMBARAN UMUM KEBIJAKAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK**

**1**

# GAMBARAN UMUM KEBIJAKAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

Berdasarkan Undang-undang No. 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik menerangkan bahwa badan publik wajib melaksanakan pelayanan informasi publik. Sebagai badan publik dalam bidang pendidikan, ITS menyadari bahwa keterbukaan informasi publik merupakan sarana dalam penyebaran dan transparansi informasi pendidikan. Dengan adanya pelayanan informasi publik, dapat membantu masyarakat luas termasuk calon mahasiswa lebih mengenal dan mengetahui ITS. Pelaksanaan layanan informasi publik di ITS mengacu pada Peraturan Komisi Informasi No. 1 Tahun 2010 Tentang Standar Layanan Publik. Salah satu wujud ITS dalam menjalankan keterbukaan informasi publik diawali dengan penyusunan maklumat layanan informasi publik dan disahkan pada 15 Mei 2017 oleh Sekretaris Institut ITS yang menjabat sebagai atasan PPID ITS. Dalam maklumat dibawah ini, ITS menyatakan kesanggupan dalam menyediakan layanan informasi publik sesuai dengan peraturan peundangan yang berlaku.



Gambar 1. Maklumat Layanan Informasi Publik , PPID ITS

# **GAMBARAN UMUM PELAKSANAAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK**

**2**

# GAMBARAN UMUM PELAKSANAAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

## 2.1 Sarana dan Prasarana Pelayanan Informasi Publik

### A. Sarana dan Prasarana Layanan Informasi Publik Offline

Pemohon juga dapat mengajukan permohonan dan pengaduan secara langsung kepada PPID ITS, dapat meminta layanan offline. Layanan offline disediakan di Kantor PPID ITS pada jam yang telah terjadwal. Pemohon akan disambut oleh administrator offline dan diminta untuk mengisi formulir dan melampirkan copy identitas. Setelah itu, petugas akan menginput ke dalam sistem penerimaan permohonan dan pengaduan untuk diteruskan kepada Petugas PPID. Pemohon akan diberikan arahan lebih lanjut sesuai dengan permohonan dan pengaduan yang diajukan.



Gambar 2. Ruang Layanan Informasi Publik di Kantor UPPH

# GAMBARAN UMUM PELAKSANAAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

## B. Sarana dan Prasarana Layanan Informasi Publik Online

Sarana layanan informasi publik yang dikelola oleh PPID ITS dapat diakses dengan dua acara yaitu, online dan offline. Layanan Online dapat diakses melalui website [info.its.ac.id](http://info.its.ac.id). Dalam website tersebut pemohon dapat melakukan permohonan dan pengaduan selama 24 jam. Pemohon mengisi formulir yang sudah tersedia dan melakukan verifikasi melalui email yang telah didaftarkan dalam formulir. Permohonan dan pengaduan yang dilakukan secara online akan direspon oleh administrator pada jam kerja layanan PPID ITS. Setelah administrator menulis jawaban maka, permohonan tersebut diteruskan ke pelaksana PPID untuk dikonfirmasi. Kemudian, jawaban yang sudah terkonfirmasi akan terkirim ke email pemohon.



Gambar 3. Halaman Depan Website [info.its.ac.id](http://info.its.ac.id)



# GAMBARAN UMUM PELAKSANAAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK DI ITS

## C. Jam Layanan Informasi Publik

Akses formulir permohonan online melalui website [info.its.ac.id](http://info.its.ac.id) selama 24 Jam.

### **Respon**

Senin – Jum'at      08.00 – 15.00

### **Jam Istirahat**

Senin – Kamis      12.00 – 13.00

Jumat                  11.30 – 13.00

## 2.2 Sumber Daya Manusia Pelayanan Informasi Publik

Sumber daya manusia yang melakukan pengelolaan rutin pelayanan informasi publik di ITS adalah :

- 1 orang PPID Utama
- 1 orang Koordinator PPID
- 1 orang Sekretaris PPID
- 3 orang Administrator PPID

Penyediaan informasi publik juga didukung oleh 30 anggota narahubung yang berasal dari Fakultas, Departemen dan Unit Kerja di ITS.

## 2.3 Anggaran Pelayanan Informasi Publik

Anggaran operasional pelayanan informasi publik berada pada anggaran Unit Protokoler, Promosi dan Humas Sub Program PPID Layanan Publik , melalui alokasi dana non PNPB. Anggaran yang telah dialokasikan tersebut dirancang untuk beberapa aktivitas yang meliputi pengembangan sarana layanan, honorarium, rapat koordinasi, Alat Tulis Kantor (ATK) dan keperluan lainnya.

# **RINCIAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK**

**3**

# RINCIAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

## 3.1 Layanan Permohonan Informasi dan Dokumentasi

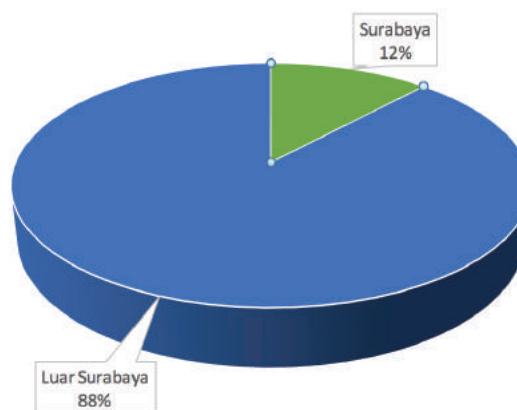
Sepanjang tahun 2017 - 2018, PPID ITS menerima 217 permohonan layanan informasi dan dokumentasi melalui online (website). Untuk pelayanan offline, tidak ada permohonan layanan informasi dan dokumentasi dalam kurun waktu tersebut. Berikut ini adalah ringkasan layanan permohonan informasi dan dokumentasi :

Tabel 1. Ringkasan Permohonan Informasi dan Dokumentasi

Bulan	Jumlah Permohonan			Waktu Respon (Hari)			Alasan Permohonan Ditolak			Tipe Informasi			
	Total	Diterima	Ditolak	Rata-Rata	Respon Tercepat	Respon Terlambat	Permohonan Kurang Jelas	Informasi Yang Dikecualikan	Double Permohonan	Identitas Pemohon Tidak Jelas	Publik	Kondisional	Rahasia
<b>2017</b>													
November	9	9	0	89	65	119	0	0	0	0	7	1	1
Desember	2	2	0	54	39	69	0	0	0	0	2	0	0
<b>2018</b>													
Januari	4	4	0	8	7	9	0	0	0	0	4	0	0
Februari	5	5	0	4	1	6	0	0	0	0	5	0	0
Maret	16	16	0	2	0	7	0	0	0	0	9	7	0
April	24	24	0	4	0	8	0	0	0	0	19	4	1
Mei	15	15	0	2	0	7	0	0	0	0	15	0	0
Juni	6	6	0	3	1	6	0	0	0	0	5	0	1
Juli	74	73	1	1	0	9	0	0	0	1	67	5	2
Agustus	12	12	0	6	1	10	0	0	0	0	10	0	2
September	11	11	0	6	0	10	0	0	0	0	10	0	1
Oktober	20	20	0	3	0	7	0	0	0	0	18	2	0
November	1	0	1	2	2	2	0	0	0	1	1	0	0
Desember	18	18	0	2	0	8	0	0	0	0	18	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>217</b>	<b>215</b>	<b>2</b>				<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>190</b>	<b>19</b>	<b>8</b>

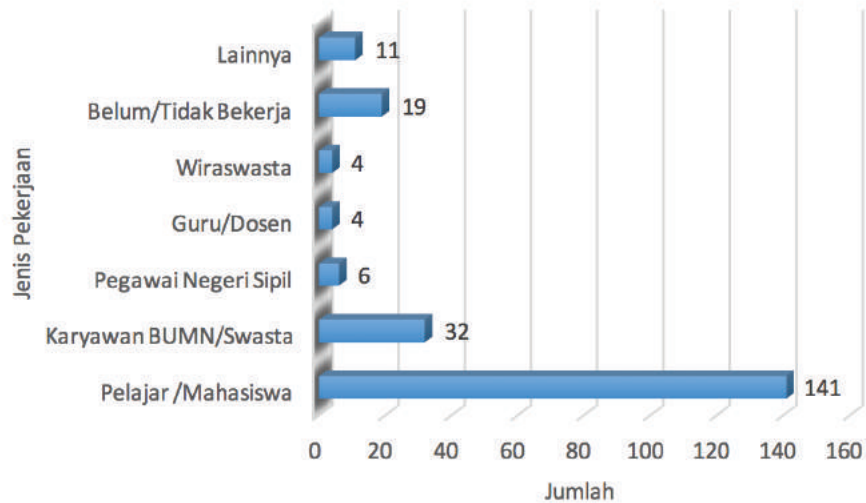
Pelayanan permohonan informasi dan dokumentasi yang diterima oleh PPID ITS terbanyak pada bulan juli 2018 yaitu 74 permohonan. Permohonan informasi dan dokumentasi didominasi dengan perihal seputar pendaftaran ulang mahasiswa baru dan kendala saat pembayaran SPI. 88% asal pemohon layanan permohonan informasi dan dokumentasi yang diterima oleh PPD ITS berada di luar Surabaya. Ini berarti bahwa penyediaan layanan secara online sangat mengakomodir dan memberikan fasilitas kepada pemohon yang berada diluar Surabaya.

Permohonan berdasarkan Asal Pemohon



Gambar 4. Grafik Jumlah Permohonan Berdasarkan Asal

# RINCIAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK



Gambar 5. Grafik Jumlah Pemohon berdasarkan Jenis

## 3.2 Layanan Pengajuan Keberatan

Berdasarkan ringkasan laporan akses permohonan PPID ITS, tidak ada pengajuan keberatan selama Periode Tahun 2017 - 2018.

Tabel 2. Ringkasan Layanan Pengajuan Keberatan

Bulan	Jumlah Pengajuan			Waktu Respon (Hari)			Alasan Pengajuan Ditolak			
	Total	Diterima	Ditolak	Rata-Rata	Respon Tercepat	Respon Terlambat	Permohonan Kurang Jelas	Informasi Yang Dikecualikan	Double Permohonan	Identitas Pemohon Tidak Jelas
<b>2017</b>										
November	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Desember	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>2018</b>										
Januari	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Februari	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Maret	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
April	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mei	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Juni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Juli	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Agustus	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
September	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oktober	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
November	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Desember	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

# RINCIAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

## 3.3 Layanan Pengaduan Penyalahgunaan Wewenang

Berdasarkan ringkasan laporan akses permohonan PPID ITS, tidak ada pengaduan pungli dan gratifikasi selama Periode Tahun 2018.

Tabel 3. Ringkasan Layanan Pengaduan Penyalahgunaan

Bulan	Jumlah Pengaduan			Waktu Respon (Hari)			Alasan Pengaduan Ditolak			
	Total	Diterima	Ditolak	Rata-Rata	Respon Tercepat	Respon Terlama	Permohonan Kurang Jelas	Informasi Yang Dikecualikan	Double Permohonan	Identitas Pemohon Tidak Jelas
<b>2017</b>										
November	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Desember	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>2018</b>										
Januari	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Februari	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Maret	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
April	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mei	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Juni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Juli	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Agustus	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
September	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oktober	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
November	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Desember	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>				<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## 3.4 Layanan Pengaduan Pungli dan Gratifikasi

Berdasarkan ringkasan laporan akses permohonan PPID ITS, tidak ada pengaduan pungli dan gratifikasi selama Periode Tahun 2017 - 2018.

Tabel 4. Ringkasan Layanan Pengaduan Pungli dan Gratifikasi

Bulan	Jumlah Pengajuan			Waktu Respon (Hari)			Alasan Pengajuan Ditolak			
	Total	Diterima	Ditolak	Rata-Rata	Respon Tercepat	Respon Terlama	Permohonan Kurang Jelas	Informasi Yang Dikecualikan	Double Permohonan	Identitas Pemohon Tidak Jelas
<b>2017</b>										
November	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Desember	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>2018</b>										
Januari	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Februari	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Maret	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
April	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mei	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Juni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Juli	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Agustus	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
September	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oktober	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
November	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Desember	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>				<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

# **RINCIAN PENYELESAIAN INFORMASI PUBLIK**

**4**

## RINCIAN PENYELESAIAN INFORMASI PUBLIK

Selama tahun 2017-2018, PPID ITS tidak menerima permohonan penyelesaian sengketa informasi publik baik dari permohonan secara offline maupun secara online.

# **KENDALA EKSTERNAL DAN INTERNAL PELAKSANAAN INFORMASI PUBLIK**

**5**



## KENDALA EKSTERNAL DAN INTERNAL PELAKSANAAN INFORMASI PUBLIK

Dalam pelaksanaan layanan PPID ITS selama periode 2017-2018, ada beberapa kendala yang dihadapi, yaitu :

1. Masih kurangnya pemahaman dasar regulasi keterbukaan informasi publik dan standar layanan informasi publik oleh tim PPID ITS.
2. Pengembangan dan perbaikan sistem layanan secara online maupun offline yang masih terus berjalan guna pemenuhan standar layanan public
3. Pemenuhan standar waktu tanggapan layanan informasi publik yang masih belum terpenuhi.
4. Jumlah sumber daya manusia yang belum memadai.
5. Belum adanya koordinasi yang efektif dengan unit kerja sebagai pemilik informasi.

**REKOMENDASI DAN  
RENCANA TINDAK LANJUT  
PENINGKATAN LAYANAN  
INFORMASI PUBLIK**

**6**

## REKOMENDASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT PENINGKATAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Rekomendasi dan rencana tindak lanjut untuk meningkatkan pelayanan PPID ITS di tahun 2019, adalah sebagai berikut :

1. Sosialisasi dasar regulasi keterbukaan informasi publik kepada tim PPID ITS dan unit kerja pemilik informasi.
2. Pengembangan sistem layanan online dan offline sesuai dengan dasar regulasi layanan informasi publik.
3. Membentuk Liasion Officer (LO) yang terdiri dari perwakilan departemen di ITS dan unit kerja untuk mempermudah koordinasi dalam layanan permohonan dan pengaduan.