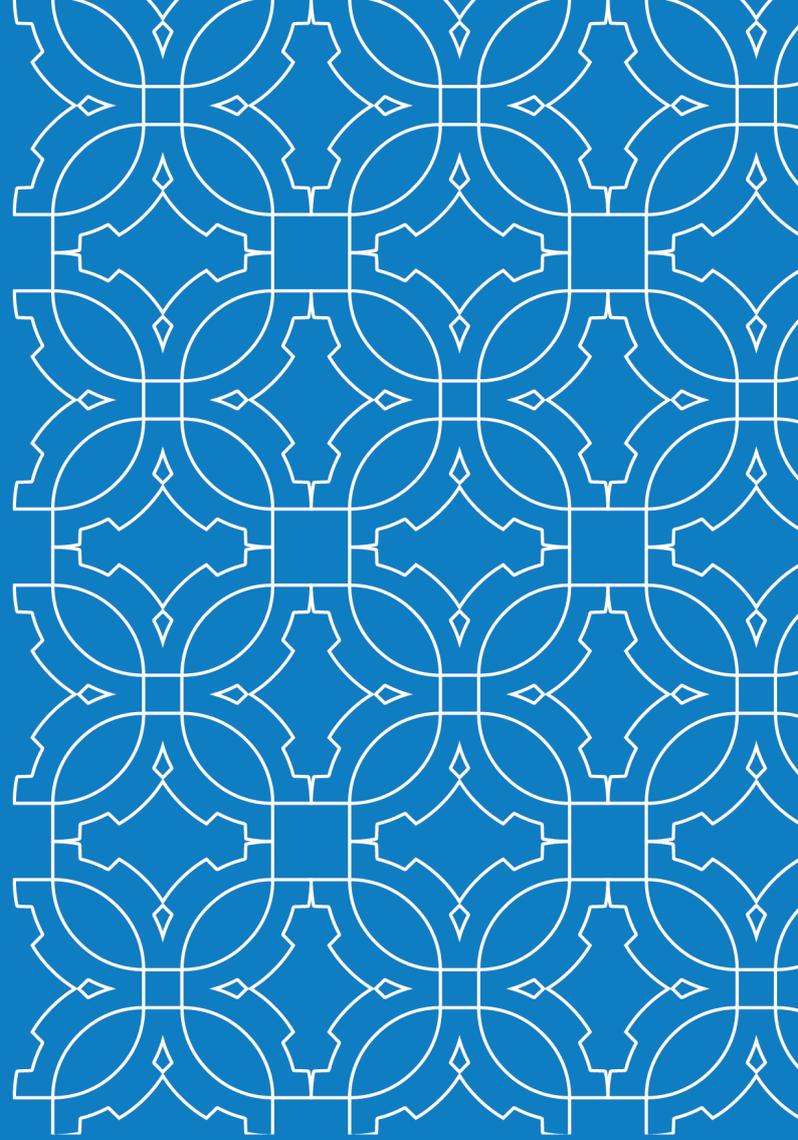




**ITS**  
Institut  
Teknologi  
Sepuluh Nopember



# LAPORAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK

INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER

2020

---

## KATA PENGANTAR

Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) merupakan salah satu perguruan tinggi sains dan teknologi terbaik di Indonesia dan saat ini berstatus sebagai Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum (PTN-BH), dengan status tersebut ITS memiliki hak otonomi untuk mengatur perencanaan dan pengelolaan secara mandiri, dalam bidang akademik maupun non akademik. Hal tersebut diresmikan sesuai dengan Peraturan Pemerintah (PP) No. 81 Tahun 2014 yang tercantum dalam surat Dirjen Dikti No: 299/E.EI/OT/2014.

Salah satu langkah yang dilakukan dalam menjalankan status PTN-BH, ITS menyediakan keterbukaan informasi dan dokumentasi melalui pembentukan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) ITS yang berlandaskan pada Undang - Undang No.14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Hasil evaluasi tahun 2020 terkait pelaksanaan kebijakan keterbukaan informasi publik, ITS menduduki kategori “Informatif” dimana katagori tersebut meningkat dari tahun sebelumnya yaitu kategori “Cukup Informatif”. Peningkatan tersebut menunjukkan tekad ITS sebagai salah satu penyedia layanan publik semakin responsif untuk memberikan informasi sebaik mungkin kepada masyarakat. Pencapaian tersebut tak lepas dari usaha ITS dalam melakukan pengembangan sarana-prasarana serta wawasan sumber daya manusianya untuk menjalankan layanan informasi publik.

Selanjutnya, untuk mempertahankan kategori yang telah di raih, selaras dengan era industri 4.0 dan transformasi digital, ITS merancang inovasi yang berkelanjutan pada pelayanan informasi publik. Salah satu inovasi yang dirancang adalah mengintegrasikan sistem pelayanan publik dengan teknologi yang ada, sehingga masyarakat dapat mudah mengakses pelayanan publik ITS dimana saja dan *user friendly*. Selain itu, untuk mewujudkan tranformasi digital keterbukaan informasi publik, ITS melakukan migrasi website PPID ke laman yang lebih mudah digunakan, lebih dinamis dalam tampilan, serta responsif dengan permintaan informasi yang ada.

ITS berkomitmen untuk mendorong keterbukaan informasi publik dengan terus menyajikan informasi yang benar, terbuka, dan transparan. Sehingga pengembangan kebijakan keterbukaan informasi publik selaras dengan visi ITS untuk mewujudkan *World Class University*.

PPID PELAKSANA,  
Anggra Ayu Rucitra, ST., M.MT.



## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

01. KEBIJAKAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK
02. PELAKSANAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK
03. RINCIAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK
04. RINCIAN PENYELESAIAN SENGKETA INFORMASI PUBLIK
05. INOVASI LAYANAN INFORMASI PUBLIK
06. KOLABORASI LAYANAN INFORMASI PUBLIK
07. CAPAIAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK
08. LAPORAN KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN
09. KENDALA PELAKSANAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK
10. REKOMENDASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT



## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1. Rincian Layanan Informasi dan Dokumentasi .....	17
Tabel 2. Rincian Layanan Pengajuan Keberatan.....	21
Tabel 3. Rincian Layanan Pengaduan Pungli dan Gratifikasi.....	22
Tabel 4. Rincian Layanan Penyalahgunaan Wewenang.....	23



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Maklumat Layanan Informasi Publik ITS .....	2
Gambar 2. Tampilan Awal Website PPID ITS.....	3
Gambar 3. Tampilan Halaman Informasi yang Wajib Tersedia Setiap Saat.....	4
Gambar 4. Tampilan Halaman E-form PPID ITS .....	5
Gambar 5. Tampilan Halaman Survei Kepuasan Layanan Informasi Publik.....	5
Gambar 6. Tampilan Halaman Tentang Kami.....	6
Gambar 7. Tampilan Halaman Kebijakan PPID .....	6
Gambar 8. Tampilan Halaman Laporan PPID.....	7
Gambar 9. Ruang Diskusi PPID ITS .....	8
Gambar 10. Tata Cara Permohonan Informasi dan Dokumentasi.....	9
Gambar 11. Tata Cara Pengajuan Keberatan.....	10
Gambar 12. Tata Cara Pengaduan Pungli dan Gratifikasi.....	11
Gambar 13. Tata Cara Pengaduan Penyalahgunaan Wewenang.....	12
Gambar 14. Jam Pelayanan Publik .....	13
Gambar 15. Struktur Organisasi PPID di Lingkungan ITS .....	15
Gambar 16. Alur Koordinasi Liaison Officer dengan PPID ITS .....	16
Gambar 17. Grafik Sepuluh Daerah Pemohon Terbanyak .....	18
Gambar 18. Grafik Lima Jenis Pekerjaan Terbanyak Pemohon .....	19
Gambar 19. Grafik Tujuan Permohonan .....	19
Gambar 20. Grafik Tujuan Permohonan .....	20
Gambar 21. (a) Tampilan Website Baru PPID ITS; (b) Tampilan Website Lama PPID ITS ..	26
Gambar 22. Fitur Cari Berada di Pojok Kanan pada Halaman Informasi Publik .....	26
Gambar 23. Tampilan Fitur Lacak .....	27
Gambar 24. Tampilan Awal Aplikasi PPID ITS Versi Android .....	29
Gambar 25. Tampilan Menu PPID ITS Versi Android .....	29
Gambar 26. Tampilan e-form PPID ITS Versi Android .....	30
Gambar 27. Pusat Layanan Terpadu.....	32
Gambar 28. Tampilan Servicedesk untuk Internal ITS .....	33
Gambar 29. Rapat Koordinasi LO Tahun 2020 melalui daring .....	34
Gambar 30. Koordinasi dengan LO melalui Whatsapp Group .....	35
Gambar 31. Tampilan Halaman ITS di Website Lapor! .....	36
Gambar 32. Tampilan Halaman Depan Website Lapor! .....	37



Gambar 33. Tata Cara Penyampaian Laporan / Pengaduan Pelayanan Publik oleh OMBUDSMAN.....	38
Gambar 34. Tampilan ITS Media Centre .....	42
Gambar 35. Contoh Koordinasi Melalui Grup WA dan Contoh Press Release Yang Dimuat Oleh Media Eksternal .....	43
Gambar 36. Plakat Informatif.....	44
Gambar 37. Karakteristik Responden Survei .....	45
Gambar 38. (a) Jenis Identitas Pemakai Layanan Publik ITS dan (b) Kesesuaian persyaratan terhadap jenis pelayanan.....	46
Gambar 39. Prosedur Pelayanan.....	46
Gambar 40. Waktu Pelayanan Publik ITS.....	47
Gambar 41. Biaya/Tarif Layanan Publik ITS.....	47
Gambar 42. Produk Spesifikasi Jenis Layanan Publik ITS .....	48
Gambar 43. Kompetensi Pelaksana Webste ITS .....	48
Gambar 44. Perilaku Pelaksana Publik ITS.....	49
Gambar 45. Penanganan Pengaduan .....	49
Gambar 46. Kualitas Sarana dan Prasarana.....	50

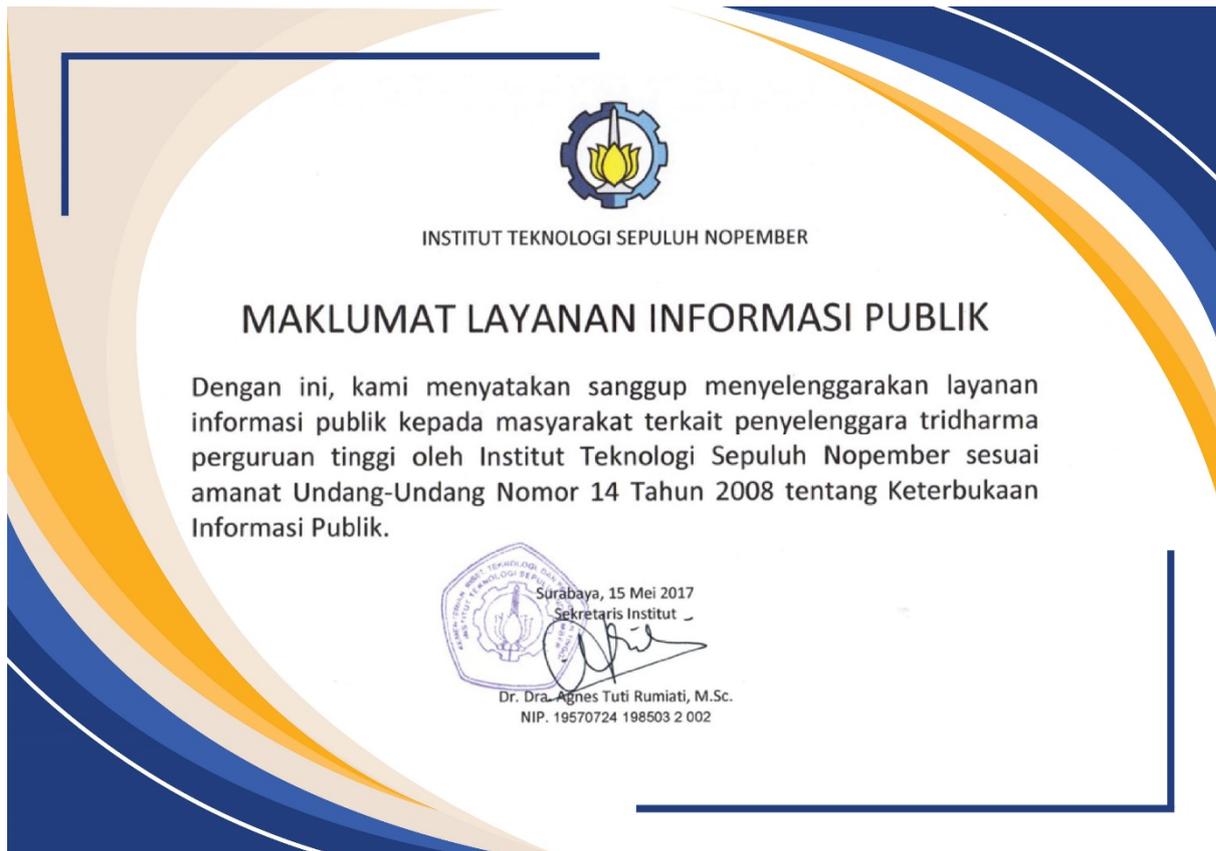
## 01 KEBIJAKAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

### A. Dasar Hukum Layanan Informasi Publik

Dasar pelaksanaan layanan informasi publik di lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) dilakukan berdasarkan peraturan dibawah ini :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Publik.
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.
4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2020 tentang Layanan Informasi Publik di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan
5. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik.
6. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2013 tentang Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Publik.
7. Peraturan Komisi Informasi Nomor 5 Tahun 2016 tentang Metode dan Teknik Evaluasi Keterbukaan Informasi Badan Publik
8. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pengklasifikasian Informasi Publik
9. Peraturan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor 19 Tahun 2018 tentang Klasifikasi Keamanan dan Akses Arsip Dinamis di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember
10. Surat Keputusan Rektor ITS No. 1604/IT2/HK.00.01/2018 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember
11. Surat Keputusan Rektor ITS No. T/1660/IT2/HK.00.01/2020 tentang Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember

## B. Kebijakan Layanan Informasi Publik



Gambar 1. Maklumat Layanan Informasi Publik ITS

ITS sebagai badan publik dalam bidang pendidikan menyadari bahwa penting untuk menyediakan layanan informasi publik akan menjadi sarana dalam penyebaran dan transparansi informasi pendidikan di lingkungan ITS. Melalui penetapan Maklumat Pelayanan, ITS memberikan komitmen penuh untuk memberikan layanan informasi publik sesuai standar yang berlaku dan transparan.

Maklumat ini juga mendukung ITS menjadi Perguruan Tinggi berkelas dunia yang berkontribusi pada kemandirian bangsa serta menjadi rujukan dalam pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat serta pengembangan inovasi terutama yang menunjang industri dan kelautan. Serta memberikan kontribusi dalam ilmu pengetahuan dan teknologi untuk kesejahteraan masyarakat melalui kegiatan pendidikan, penelitian, pengabdian kepada masyarakat dan manajemen yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi.

## 02 PELAKSANAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Pelaksanaan layanan informasi publik dilakukan berdasarkan Peraturan Komisi Informasi Pusat No.1 Tahun 2010 Tentang Standar Layanan Informasi Publik dan Surat Keputusan Rektor ITS No. 1604/IT2/HK.00.01/2018 Tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan ITS. Dalam keputusan rektor tersebut, ditetapkan prosedur layanan informasi publik yang terdiri dari Tata cara memperoleh informasi publik di lingkungan ITS, Tata cara mengajukan keberatan atas permohonan informasi publik, Tata cara pengaduan penyalahgunaan wewenang pejabat. Sejak ditetapkan pandemi nasional mulai bulan maret 2020, seluruh layanan informasi publik yang dikelola oleh PPID ITS dilaksanakan secara online melalui website dan aplikasi PPID.

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

Tahun 2020, PPID ITS melakukan migrasi website untuk meningkatkan layanan informasi publik menjadi lebih mudah digunakan oleh pengguna/pemohon dalam mendapatkan layanan. Layanan online saat ini dapat diakses melalui website <https://www.its.ac.id/ppid/>, tampilan depan dapat dilihat pada gambar 2. Pada website terbaru PPID, ITS pemohon dapat melakukan permohonan dan pengaduan selama 24 jam.



Gambar 2. Tampilan Awal Website PPID ITS

Website PPID ITS memberikan layanan utama melalui menu “Informasi Publik” yang diklasifikasikan menjadi informasi yang wajib tersedia setiap saat (gambar 3), informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala dan informasi yang wajib diumumkan secara

serta-merta. Pada masing-masing halaman informasi publik disediakan kolom pencarian, untuk memudahkan pengguna mencari informasi dengan lebih cepat.



## INFORMASI YANG WAJIB TERSEDIA SETIAP SAAT

Catatan : Informasi yang wajib tersedia setiap saat mengacu pada Peraturan Komisi Informasi Pusat No.1 Tahun 2010 Tentang Standar Layanan Informasi Publik, Pasal 13.

No	Nama Informasi Setiap Saat	Link
1	Daftar Informasi Publik	
	a. Daftar Informasi Publik (DIP)	Lihat
	b. Daftar Informasi Publik yang Dikecualikan (DIK)	Lihat

Gambar 3. Tampilan Halaman Informasi yang Wajib Tersedia Setiap Saat

Selain itu, layanan utama lainnya adalah e-form yang dapat dilihat pada gambar 4, sebagai akses pengguna untuk melakukan permohonan atau pengaduan ke PPID ITS. 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. Setelah mendapatkan jawaban, pemohon dapat mengisi laporan survey kepuasan untuk memberikan umpan balik kepada PPID ITS, dan menjadi salah satu dasar peningkatan layanan informasi publik. Survey juga dapat diakses melalui menu “Survei Layanan”, tampilannya dapat dilihat pada gambar 5.



# EFORM PPID ITS

Sudah buat permohonan?

[Q. Lihat Sekarang](#)

Tidak menemukan informasi yang anda cari di dalam website kami?

Silahkan mengisi e-form layanan informasi publik disini. Anda akan mendapatkan respon dari PPID ITS melalui e-mail yang dicantumkan pada e-form. Pastikan anda juga mengisi form survey setelah menggunakan layanan informasi publik. Terima Kasih.

PPID ITS

Gambar 4. Tampilan Halaman E-form PPID ITS



## SURVEI KEPUASAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Gambar 5. Tampilan Halaman Survei Kepuasan Layanan Informasi Publik

PPID ITS juga menampilkan informasi mengenai kegiatan PPID ITS melalui menu “Tentang Kami”, “Kebijakan” dan “Laporan”. Menu tentang kami menampilkan informasi singkat, tugas dan fungsi, serta visi dan misi. Dalam menu tersebut juga menampilkan struktur organisasi, jam layanan PPID dan kontak. Tampilan menu tentang kami dapat dilihat pada gambar 6 dibawah ini.



## Tentang Kami

Profil Singkat	Tugas dan Fungsi	Struktur Organisasi	Visi dan Misi	Jam Layanan PPID	Kontak
<p>Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) merupakan perguruan tinggi unggulan dalam bidang sains dan teknologi di Indonesia. Pada tahun 2017, ITS menduduki peringkat terbaik ke 5 di Indonesia berdasarkan penilaian Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi (Kemristekdikti) dan menjadi 10 universitas unggulan di Indonesia versi QS World University Ranking. Perubahan status menjadi PTN-BH secara resmi juga didapatkan oleh ITS berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 81 Tahun 2014 yang tercantum dalam surat Dirjen Dikti No: 299/E.EI/OT/2014. Dengan perubahan status ini, ITS mempunyai hak otonomi untuk mengatur perencanaan dan pengelolaan secara mandiri, dalam bidang akademik maupun non akademik.</p> <p>Salah satu langkah yang dilakukan dalam menjalankan status PTN-BH, ITS menyediakan keterbukaan informasi dan dokumentasi melalui pembentukan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) ITS yang berlandaskan pada Undang - Undang No.14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik .</p> <p>ITS melalui Surat Keputusan Rektor ITS No. T/1660/IT2/HK.00.01/2020 Tentang Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember, menetapkan Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi terdiri dari Tim Pertimbangan Pelayanan Informasi dan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID).</p> <p>❖ Surat Keputusan Rektor ITS No. T/1660/IT2/HK.00.01/2020 tentang Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember</p>					

PPID > Tentang Kami

Gambar 6. Tampilan Halaman Tentang Kami

Menu kebijakan (gambar 7) memberikan informasi maklumat layanan, regulasi layanan informasi publik, keputusan dan rancangan peraturan yang dibuat oleh PPID ITS.



## Kebijakan PPID

Maklumat Layanan	Regulasi Layanan	Keputusan PPID	Rancangan
<p>❖ Surat Keputusan Rektor ITS No. 1604/IT2/HK.00.01/2018 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember</p> <p>❖ Surat Keputusan Rektor ITS No. T/1660/IT2/HK.00.01/2020 tentang Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember</p>			

PPID > Kebijakan PPID

Gambar 7. Tampilan Halaman Kebijakan PPID

Menu laporan yang ditampilkan pada gambar 8 memberikan kumpulan laporan tahunan kegiatan PPID ITS, bukti pelaporan akses informasi publik, bukti pelaporan kegiatan PPID ke Komisi Informasi Pusat, dan laporan survei kepuasan masyarakat (pengguna layanan).



Gambar 8. Tampilan Halaman Laporan PPID

## B. Sarana dan Prasarana Layanan Informasi Publik Offline

Pemohon yang ingin mengajukan permohonan dan pengaduan secara langsung kepada PPID ITS, dapat mengambil layanan offline. Layanan offline disediakan di Kantor PPID ITS. 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. Jika pemohon membutuhkan diskusi lanjutan, dapat dilakukan dengan petugas PPID di ruang diskusi yang tampak pada gambar 9.



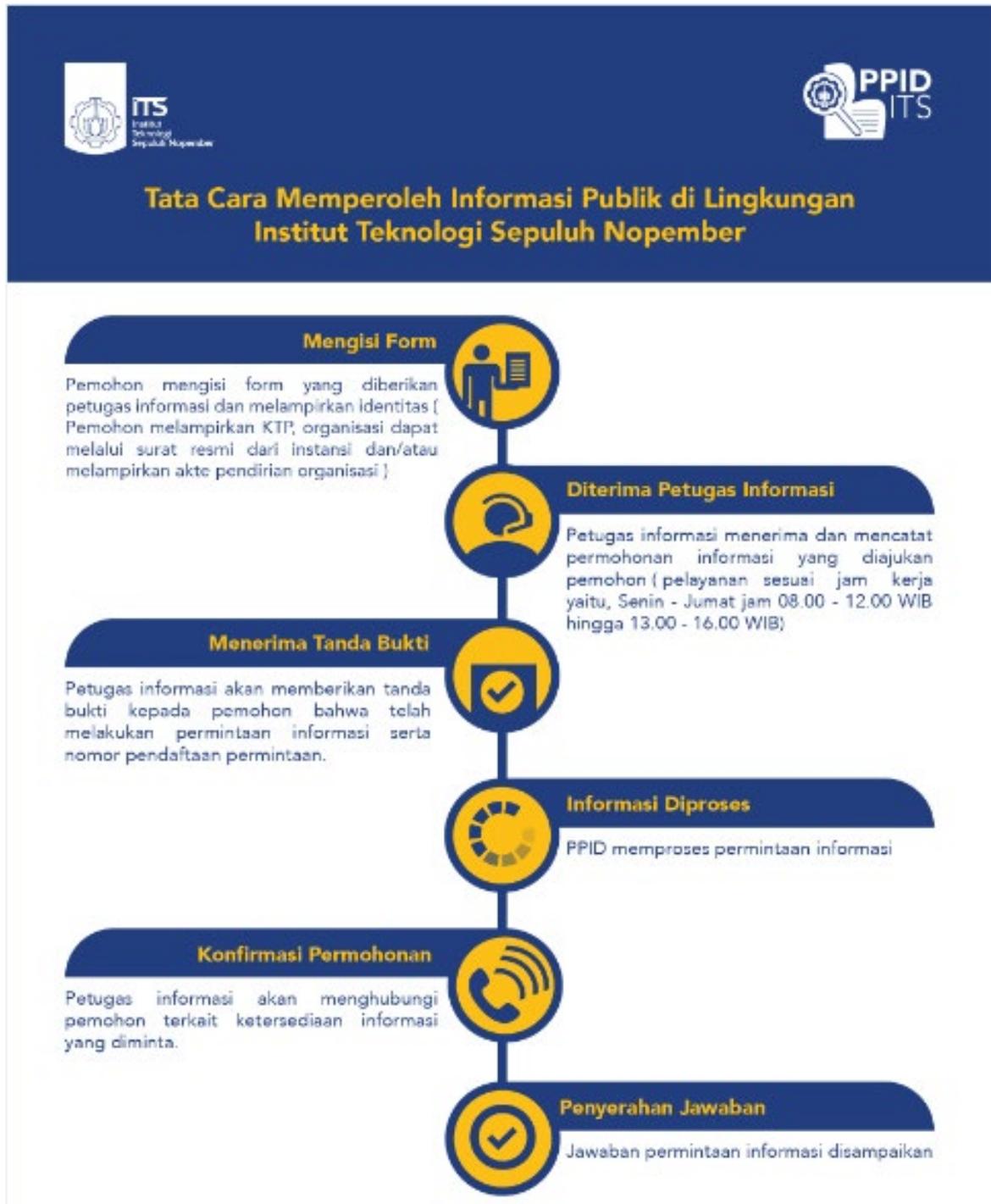
Gambar 9. Ruang Diskusi PPID ITS

### C. Standar Operasional

PPID ITS menetapkan standar operasional layanan informasi publik yang tertuang dalam tata cara :

#### 1) Tata Cara Permohonan Informasi dan Dokumentasi

Terdapat beberapa langkah yang perlu dilakukan oleh masyarakat untuk mengajukan permohonan informasi publik di lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember, berikut infografis terkait tata cara pengajuan informasi:



Gambar 10. Tata Cara Permohonan Informasi dan Dokumentasi

## 2) Tata Cara Pengajuan Keberatan

Berikut merupakan infografis tata cara mengajukan keberatan atas permohonan informasi publik



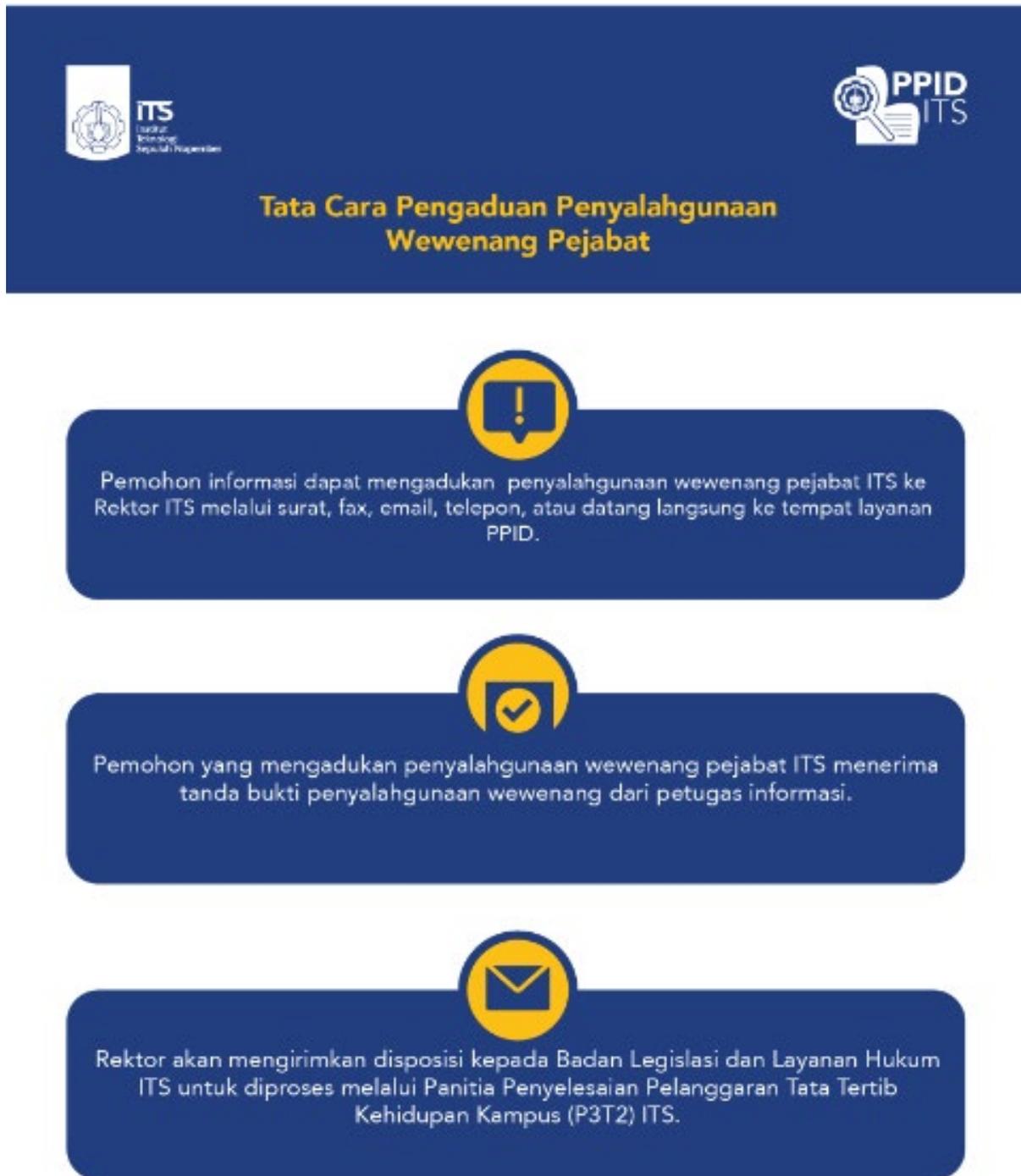
Gambar 11. Tata Cara Pengajuan Keberatan

### 3) Tata Cara Pengaduan Pungli dan Gratifikasi



Gambar 12. Tata Cara Pengaduan Pungli dan Gratifikasi

#### 4) Tata Cara Pengaduan Penyalahgunaan Wewenang



Gambar 13. Tata Cara Pengaduan Penyalahgunaan Wewenang

#### D. Jam Kerja Layanan Informasi Publik



Gambar 14. Jam Pelayanan Publik

Jam pelayanan publik melalui online dilakukan selama 24 jam. Namun untuk melakukan tanggapan, PPID mengikuti Jam Pelayanan Informasi Publik seperti di atas.

#### E. Sumber Daya Manusia Layanan Informasi Publik

Tahun 2020, Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember menetapkan Surat Keputusan Rektor ITS No. T/1660/IT2/HK.00.01/2020 tentang Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di Lingkungan ITS. Surat tersebut mengukuhkan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di lingkungan ITS (PPID ITS) untuk menjalankan layanan informasi publik sesuai standar yang telah ditetapkan. Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi ITS terdiri dari Tim Pertimbangan Pelayanan Informasi dan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID).

Tim pertimbangan pelayanan informasi terdiri dari Rektor ITS selaku atasan PPID, Wakil Rektor dan Dekan di lingkungan ITS selaku PPID Pengarah. Tim Pertimbangan Pelayanan Informasi, mempunyai tugas dan fungsi sebagai berikut :

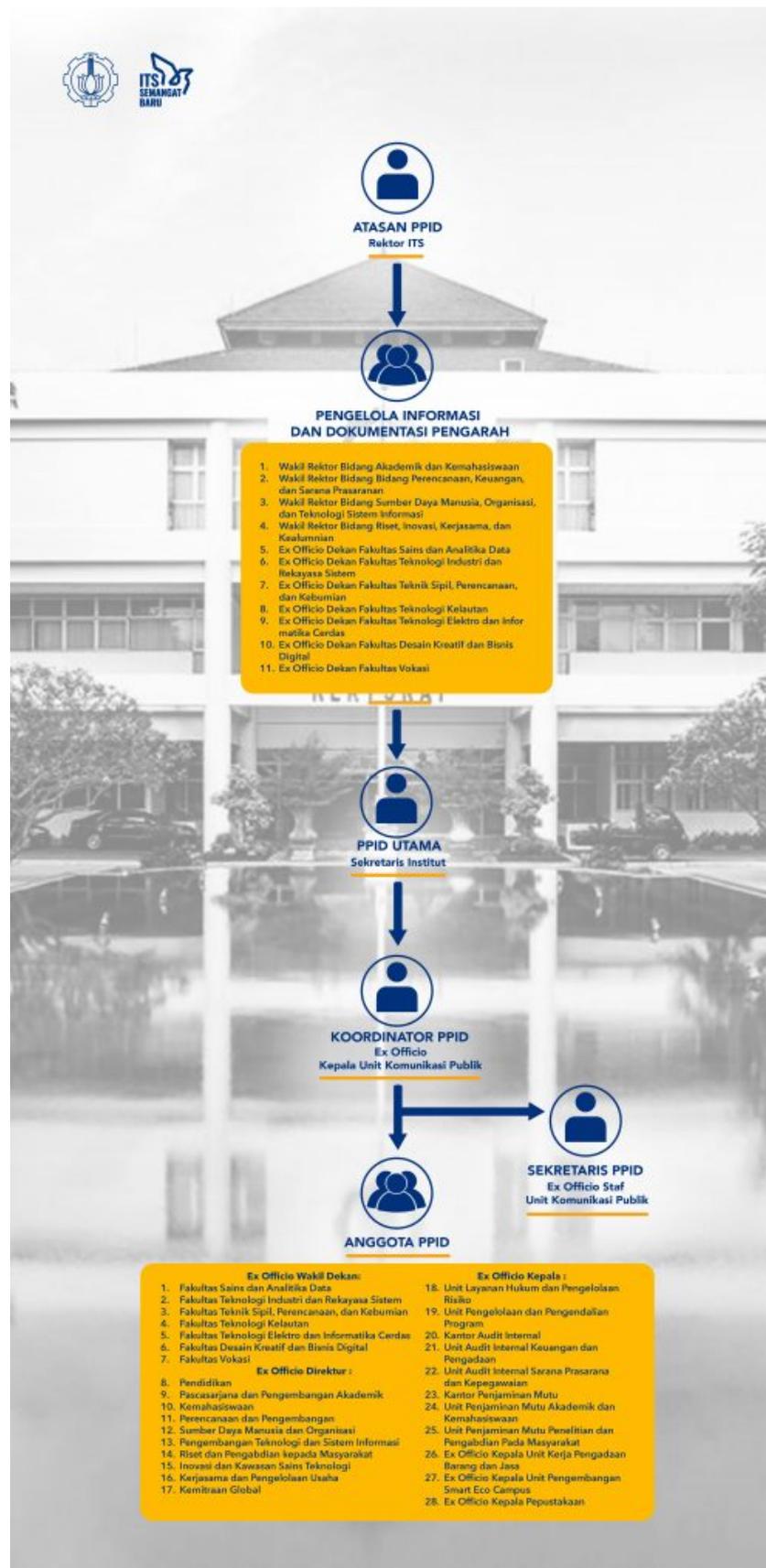
- 1) Membahas dan memberikan pertimbangan atas jenis informasi yang dikecualikan di lingkungan ITS;
- 2) Membahas dan memberikan pertimbangan atas keberatan dan penyelesaian sengketa informasi; dan
- 3) Membahas dan memberikan pertimbangan atas berbagai persoalan yang terkait dengan pelaksanaan layanan informasi publik di lingkungan ITS.



Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) terdiri dari Sekretaris Institut selaku PPID Utama dan Wakil Dekan, Kepala Unit Kerja di lingkungan ITS selaku PPID Pelaksana. PPID pelaksana mempunyai tugas dan fungsi sebagai berikut :

- 1) Merencanakan, mengorganisasikan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan kegiatan pengelolaan dan pelayanan informasi publik di lingkungan ITS; dan
- 2) Melakukan koordinasi dengan unit kerja terkait di bidang pelayanan, pengelolaan informasi publik, dokumentasi dan arsip, pengaduan dan penyelesaian sengketa.

Dalam pelaksanaan tugasnya, PPID dibantu oleh Pejabat Fungsional Pengelola Informasi dan Dokumentasi yang meliputi arsiparis, pranata komputer, pranata humas, pustakawan, dan pejabat fungsional lainnya sesuai dengan kebutuhan. Infografis struktur organisasi PPID ITS dapat dilihat pada gambar 15 dibawah ini.



Gambar 15. Struktur Organisasi PPID di Lingkungan ITS

PPID ITS juga dibantu oleh administrator dan liaison officer (LO). Infografis pada gambar dibawah ini, merupakan penjelasan koordinasi sumber daya manusia yang mengelola layanan informasi publik di ITS.



Gambar 16. Alur Koordinasi Liaison Officer dengan PPID ITS

LO disahkan melalui SK REKTOR ITS Nomor T/1763/IT2/HK.00.01/2020, sebagai representatif dari masing-masing departemen, fakultas, dan unit kerja di lingkungan ITS. LO mempunyai peran dan tanggung jawab dalam layanan informasi publik, yaitu :

- Menjadi penyedia informasi yang berkaitan dengan departemen, fakultas dan unit kerja.
- Memberikan dan mengkonfirmasi jawaban dari permohonan informasi dan dokumentasi yang masuk ke PPID ITS.
- Membantu promosi ITS dalam setiap kegiatan yang dilaksanakan di tempat kerja masing-masing dan memberitahukan ke tim ITS Media Center untuk diliput.
- Memastikan dalam setiap kegiatan yang dilaksanakan di tempat kerja masing-masing untuk penerimaan tamu, pelaksanaan acara, atribut acara seperti bendera sesuai standar yang berlaku.

#### F. Anggaran Layanan Informasi Publik

Anggaran operasional pelayanan informasi publik berada pada anggaran Unit Komunikasi Publik , melalui alokasi dana non PNPB. Anggaran ini meliputi pengembangan sarana layanan, honorarium, rapat koordinasi, Alat Tulis Kantor (ATK) dan keperluan lainnya.

Pagu Anggaran : 4.411.212.800

Anggaran PPID : 128. 975.000

### 03. RINCIAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

#### A. Ringkasan Layanan Permohonan Informasi dan Dokumentasi

Tahun 2020, PPID ITS menerima 146 permohonan informasi dan dokumentasi melalui online (website) dan tidak ada permohonan secara offline. Sebanyak 143 permohonan diterima sepenuhnya dan 3 permohonan ditolak, rinciannya dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 1. Rincian Layanan Informasi dan Dokumentasi

Bulan	Jumlah Permohonan Per Bulan	Rata-Rata Waktu Respon (Hari Kerja)	Jumlah Permohonan Yang Dikabulkan		Jumlah Permohonan Yang Ditolak	Alasan Permohonan Ditolak			
			Sepenuhnya	Sebagian		Permohonan Kurang Jelas	Informasi Yang Dikecualikan	Double Permohonan	Identitas Pemohon Tidak Jelas
Januari	3	4	3	0	0	0	0	0	0
Februari	1	4	1	0	0	0	0	0	0
Maret	2	3	2	0	0	0	0	0	0
April	1	8	1	0	0	0	0	0	0
Mei	7	7	7	0	0	0	0	0	0
Juni	29	0	29	0	0	0	0	0	0
Juli	20	1	19	0	1	0	0	1	0
Agustus	19	2	18	0	1	0	0	0	1
September	17	2	17	0	0	0	0	1	0
Oktober	20	2	19	0	1	0	0	0	1
November	15	4	15	0	0	0	0	1	0
Desember	12	3	12	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	146	3(*)	143	0	3	0	0	3	2

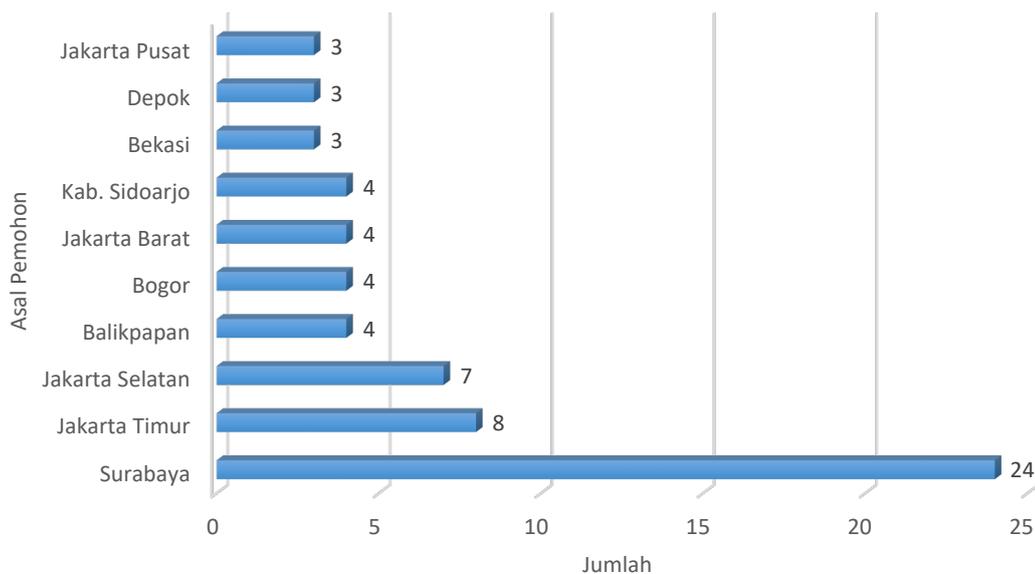
(\*) Rata-rata dalam satu tahun

Penolakan dikarenakan permohonan yang diterima oleh PPID ITS sebanyak 2 kali dengan isi permohonan yang sama (double permohonan). Rata-rata petugas PPID melakukan tanggapan selama tahun 2020 adalah 3 hari kerja. Hal ini berarti PPID ITS telah memenuhi ketentuan layanan sesuai dengan pasal 22 mengenai mekanisme memperoleh informasi Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik, bahwa pemohon mendapatkan tanggapan kurang dari 10 hari kerja.

Permohonan informasi dan dokumentasi di tahun 2020 juga memberikan data kepada PPID mengenai karakteristik pemohon dilihat dari :

### 1) Pemohon Berdasarkan Daerah Asal (10 Kota Terbanyak)

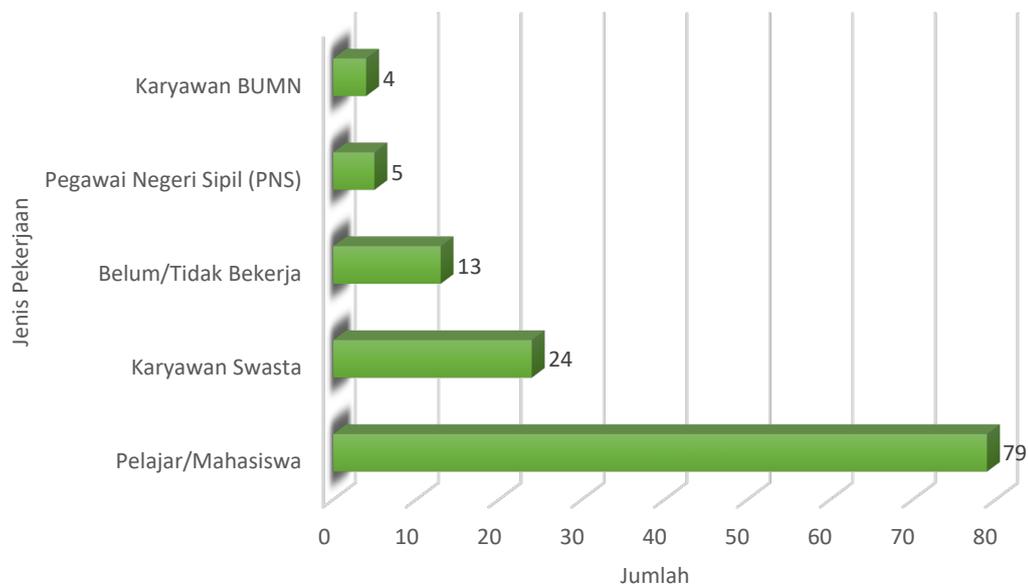
Pada grafik 17 dibawah ini dijelaskan bahwa pemohon terbanyak berasal dari Kota Surabaya, yaitu sebanyak 24 pemohon. Sebanyak 122 pemohon berasal dari luar Surabaya. Hal ini menunjukkan bahwa salah satu tujuan menyediakan layanan secara online untuk memudahkan pemohon yang tidak berada di kota Surabaya telah tercapai.



Gambar 17. Grafik Sepuluh Daerah Pemohon Terbanyak

### 2) Pemohon Berdasarkan Jenis Pekerjaan

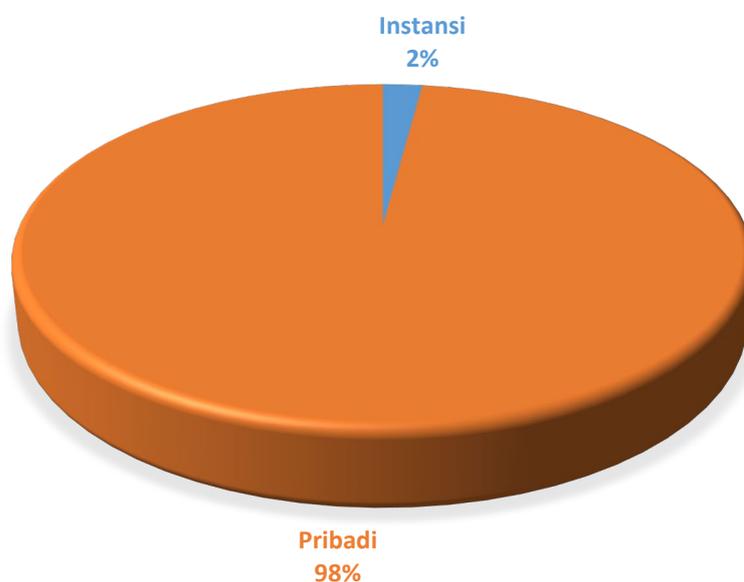
Jenis pekerjaan pemohon terbanyak adalah pelajar/mahasiswa yaitu sebanyak 54% (79 Pemohon). Hal ini selaras dengan salah satu sasaran dari perguruan tinggi adalah untuk memberikan informasi kepada calon mahasiswa maupun mahasiswa. Berikut ini adalah grafik 5 teratas jenis pekerjaan pemohon yang dapat dilihat pada gambar 18.



Gambar 18. Grafik Lima Jenis Pekerjaan Terbanyak Pemohon

### 3) Tujuan Permohonan Informasi

PPID ITS juga mengklasifikasi permohonan informasi berdasarkan tujuan permohonan untuk mengidentifikasi permohonan pribadi dengan intansi. Dari grafik pada gambar 19 dibawah ini dapat dilihat bahwa sebanyak 98% permohonan digunakan untuk tujuan pribadi.

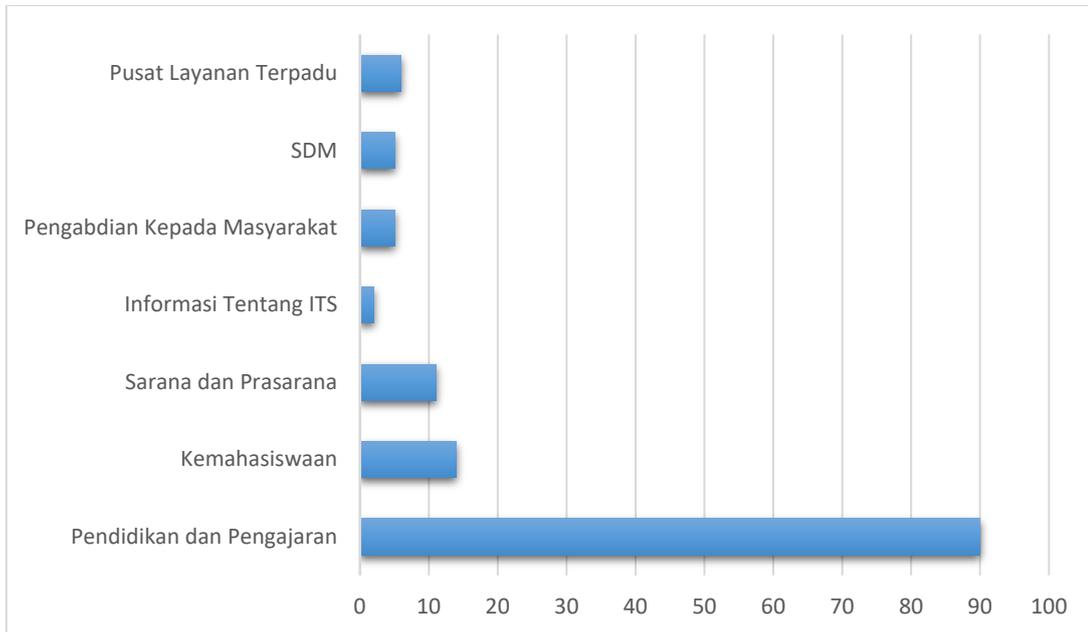


Gambar 19. Grafik Klasifikasi Tujuan Penyampaian Permohonan



#### 4) Permohonan yang Sering Disampaikan

Pada tahun 2020, permohonan terbanyak adalah mengenai pendidikan dan pengajaran di lingkungan ITS. Topik permohonan lainnya juga dapat dilihat pada gambar 20.



Gambar 20. Grafik Topik Permohonan yang sering Disampaikan

## B. Layanan Pengajuan Keberatan

PPID ITS menerima dua layanan pengajuan keberatan di tahun 2020, namun setelah dikaji, pengajuan keberatan yang disampaikan adalah bukan pengajuan keberatan atas permohonan informasi dan dokumentasi. PPID ITS akan melakukan evaluasi untuk promosi mengenai layanan ini, agar pemohon tidak rancu dalam menggunakan layanan pengajuan keberatan. Tabel 3 menampilkan pengajuan keberatan selama tahun 2020.

Tabel 2. Rincian Layanan Pengajuan Keberatan

Bulan	Jumlah Permohonan Per Bulan	Rata-Rata Waktu Respon (Hari Kerja)	Jumlah Permohonan Yang Dikabulkan		Jumlah Pengaduan Yang Ditolak	Alasan Permohonan Ditolak			
			Sepenuhnya	Sebagian		Permohonan Kurang Jelas	Informasi Yang Dikecualikan	Double Permohonan	Sepenuhnya
Januari	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Februari	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Maret	0	0	0	0	0	0	0	0	0
April	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mei	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Juni	1	0	1	0	0	0	0	0	0
Juli	1	4	1	0	0	0	0	0	0
Agustus	0	0	0	0	0	0	0	0	0
September	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oktober	0	0	0	0	0	0	0	0	0
November	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Desember	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	2	0(*)	2	0	0	0	0	0	0

(\*) Rata-rata dalam satu tahun



### C. Layanan Pengaduan Pungli dan Gratifikasi

Pada tahun 2020, tidak terdapat pengaduan pungli dan gratifikasi dalam layanan informasi publik yang dilakukan oleh PPID ITS.

Tabel 3. Rincian Layanan Pengaduan Pungli dan Gratifikasi

Bulan	Jumlah Pengaduan Per Bulan	Rata-Rata Waktu Respon (Hari Kerja)	Jumlah Pengaduan Yang Dikabulkan		Jumlah Pengaduan Yang Ditolak	Alasan Pengaduan Ditolak			
			Sepenuhnya	Sebagian		Permohonan Kurang Jelas	Informasi Yang Dikecualikan	Double Permohonan	Identitas Pemohon Tidak Jelas
Januari	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Februari	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Maret	0	0	0	0	0	0	0	0	0
April	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mei	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Juni	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Juli	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Agustus	0	0	0	0	0	0	0	0	0
September	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oktober	0	0	0	0	0	0	0	0	0
November	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Desember	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	0	0(*)	0	0	0	0	0	0	0

(\*) Rata-Rata dalam satu tahun

#### D. Layanan Pengaduan Penyalahgunaan Wewenang

Pada tahun 2020, tidak terdapat pengaduan penyalahgunaan wewenang dalam layanan informasi publik yang dilakukan oleh PPID ITS.

Tabel 4. Rincian Layanan Penyalahgunaan Wewenang

Bulan	Jumlah Pengaduan Per Bulan	Rata-Rata Waktu Respon (Hari Kerja)	Jumlah Pengaduan yang Dikabulkan		Jumlah Pengaduan yang Ditolak	Alasan Pengaduan Ditolak			
			Sepenuhnya	Sebagian		Permohonan Kurang Jelas	Informasi Yang Dikecualikan	Double Permohonan	Identitas Pemohon Tidak Jelas
Januari	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Februari	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Maret	0	0	0	0	0	0	0	0	0
April	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mei	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Juni	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Juli	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Agustus	0	0	0	0	0	0	0	0	0
September	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oktober	0	0	0	0	0	0	0	0	0
November	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Desember	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	0	0(*)	0	0	0	0	0	0	0

(\*) Rata-Rata dalam satu tahun



#### **04. RINCIAN PENYELESAIAN SENGKETA INFORMASI PUBLIK**

Selama tahun 2020, PPID ITS tidak menerima permohonan penyelesaian sengketa informasi publik.

## 05. INOVASI LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Inovasi layanan informasi publik di lingkungan ITS, selalu dilakukan oleh PPID ITS dengan tujuan utama untuk dapat :

- Memudahkan pengguna dalam akses informasi publik tentang ITS dengan meningkatkan layanan secara online
- Mempercepat penyebaran informasi melalui online, media resmi ITS dan kolaborasi media eksternal.

Dengan tujuan ini, PPID ITS berharap dapat meningkatkan kualitas layanan prima dengan menggunakan teknologi yang tepat guna. Tahun 2020, PPID ITS melakukan inovasi di beberapa area layanan publik ITS, yaitu :

### 1. Migrasi Website PPID



(a)



(b)

Gambar 21. (a) Tampilan Website Baru PPID ITS; (b) Tampilan Website Lama PPID ITS

Perubahan tampilan website dimaksudkan untuk mempermudah pengguna dalam mencari informasi yang dikeluarkan oleh ITS. Perubahan besar terdapat hampir pada seluruh tampilan website. Utamanya bagian halaman muka yang memberikan banyak shortcut ke halaman informasi publik. Menu informasi publik sendiri disediakan fitur pencarian sesuai dengan klasifikasi informasi yang ditetapkan.

### INFORMASI YANG WAJIB TERSEDIA SETIAP SAAT

Catatan : Informasi yang wajib tersedia setiap saat mengacu pada Peraturan Komisi Informasi Pusat No.1 Tahun 2010 Tentang Standar Layanan Informasi Publik, Pasal 13.

No	Nama Informasi Setiap Saat	Link
		Cari: <input type="text"/>

Gambar 22. Fitur Cari Berada di Pojok Kanan pada Halaman Informasi Publik

Beberapa menu seperti laporan, kebijakan dan tentang PPID ITS juga tersedia lebih lengkap dibandingkan dengan web sebelumnya. Menu survei layanan juga ditautkan sebagai menu utama di website baru, hal ini bertujuan agar pengguna yang hanya melakukan kunjungan ke website ITS dapat memberikan umpan balik kualitas layanan PPID ITS. PPID ITS juga menautkan shortcut pada menu dipaling atas ke web utama ITS, web pendaftaran ITS dan halaman satgas covid-19.

## 2. Aplikasi Fitur Lacak

Penampilan e-form juga dirubah seiring migrasi website PPID ITS. Penambahan juga dilakukan melalui fitur lacak permohonan, hal ini bertujuan agar pemohon semakin mudah dalam tracking proses permohonannya.



Gambar 23. Tampilan Fitur Lacak

Pemohon dapat memasukkan id pertanyaan yang didapat dari email yang didaftarkan saat melakukan permohonan. Kemudian pemohon dapat mengetahui status proses permohonan yang diajukan.

## 3. Aplikasi Layanan Berbasis Android

Di 2019, PPID ITS juga sudah meluncurkan aplikasi berbasis android, namun disempurnakan kembali di tahun 2020. Penyempurnaan ini untuk mengurasi proses pemeliharaan aplikasi, sehingga dapat cepat menyebarkan informasi dan memberikan layanan prima. PPID ITS hanya perlu melakukan perbaruan pada satu platform saja kemudian aplikasi layanan akan secara otomatis ter-*update*.



Selamat datang di laman Layanan Informasi Publik Institut Teknologi Sepuluh Nopember (PPID ITS).

Sebagai perguruan tinggi terbaik, Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) dipercaya untuk menyediakan dan melayani permintaan informasi secara cepat, tepat waktu, dan dalam cara yang sederhana. ITS sepenuhnya memberikan layanan informasi publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik. Layanan Informasi Publik ITS dikelola oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID ITS) mempunyai misi untuk memberikan informasi kepada publik mengenai apa yang dilakukan dan dikerjakan oleh institut. Informasi yang diinginkan akan didapatkan dengan melakukan pencarian pada laman ini. Apabila informasi tidak ditemukan, pengajuan permohonan dapat dilakukan. Khususnya dalam kondisi pandemi, Layanan Informasi Publik sangat dibutuhkan untuk memberikan informasi yang akurat dan kredibel mengenai penanganan COVID-19.

Selamat menyusuri Layanan Informasi Publik ITS, kritik dan saran demi kemajuan Layanan Informasi Publik ITS senantiasa dinantikan.

Prof. Dr. Ir. Mochamad Ashari, M. Eng.  
Atasan PPID

Gambar 24. Tampilan Awal Aplikasi PPID ITS Versi Android



Gambar 25. Tampilan Menu PPID ITS Versi Android



**Buat Permohonan**

Pilih layanan

Permohonan Informasi ▼

Nama Pekerjaan

Permohonan Informasi

Pengajuan Keberatan

Pengaduan Pungli dan Gratifikasi

Pengaduan Penyalahgunaan Wewenang

Tujuan Penggunaan

Cara Memperoleh Informasi

Melihat

Membaca

Mendengar

Mencatat

Mendapatkan Salinan

Cara Mendapatkan Salinan Informasi

Gambar 26. Tampilan e-form PPID ITS Versi Android

#### 4. Pusat Layanan Terpadu

Pusat Layanan Terpadu yang disahkan sesuai dengan Peraturan Rektor ITS Nomor 26 Tahun 2019. PLT mempunyai tugas dan fungsi dalam layanan informasi publik sebagai berikut:

**Tugas:**

- a. Membina, mengarahkan, dan mengembangkan kompetensi dan talenta personil dalam unit kerja.
- b. Menyelenggarakan program kerja dan kegiatan yang selaras dengan kebijakan dalam lingkup layanan terpadu.
- c. Melaporkan kinerja hasil program kerja dan kegiatan dalam lingkup layanan terpadu.
- d. Menyelenggarakan layanan prima dalam lingkup layanan terpadu dengan prinsip reformasi birokrasi dan zona integritas.

**Fungsi:**

1. Pengelolaan, monitoring, dan pengembangan layanan terpadu.
2. Pelaksanaan reformasi birokrasi di sub bidang pelayanan publik.
3. Mewujudkan e-governance dalam berbagai aspek pelayanan.
4. Pengelolaan informasi secara terpadu melalui integrasi seluruh layanan informasi.
5. pelaksanaan pemberdayaan dan pengemasan informasi guna kepentingan institusi dan stakeholders.
6. Pelaksanaan pengawasan layanan informasi kepada publik.
7. Pelaksanaan layanan informasi berbasis keterbukaan informasi publik.
8. Pelaksanaan layanan informasi yang terintegrasi, handal, dan kolaboratif melalui e-pelayanan.

ULT ITS bertujuan untuk mengintegrasikan seluruh layanan publik di lingkungan ITS, dalam rangka meningkatkan efektif dan efisiensi pemberian layanan yang transparan serta membangun zona integritas



Pusat Layanan Terpadu sesuai dengan Peraturan Rektor ITS No. 26 Tahun 2019, bertugas memberikan layanan prima sebagai perwujudan pelaksanaan reformasi birokrasi.

### Layanan Adaptasi Kebiasaan Baru Pusat Layanan Terpadu Biro Umum dan Reformasi Birokrasi

- 1 **Layanan Legalisasi**  
dapat diakses melalui *link*: [its.id/legalisir](https://its.id/legalisir)
- 2 **Layanan Translate**  
dapat diakses melalui *link*: [its.id/translate](https://its.id/translate)
- 3 **Layanan Surat Keterangan Lulus**  
dapat diakses melalui *link*: [its.id/SKL](https://its.id/SKL)
- 4 **Layanan Surat Keterangan Bekerja**  
dapat diakses melalui *link*: [its.id/skbpITS](https://its.id/skbpITS)
- 5 **Layanan Legalisir Akreditasi**  
dapat diakses melalui *link*: [its.id/akreditasi](https://its.id/akreditasi)

Informasi lebih lanjut dapat diakses melalui <https://www.its.ac.id/burb/id/pusat-layanan-terpadu/>

Semua layanan selama pandemi dilakukan secara *online* melalui *link* tertera

#### Contact:

Email : [plt@its.ac.id](mailto:plt@its.ac.id)  
Phone : 031 5994251, PABX. 1038  
(Hanya hari Senin dan Kamis saat WFO)  
Pengaduan: [servicedesk.its.ac.id](https://servicedesk.its.ac.id)

Gambar 27. Pusat Layanan Terpadu

## 06. KOLABORASI LAYANAN INFORMASI PUBLIK

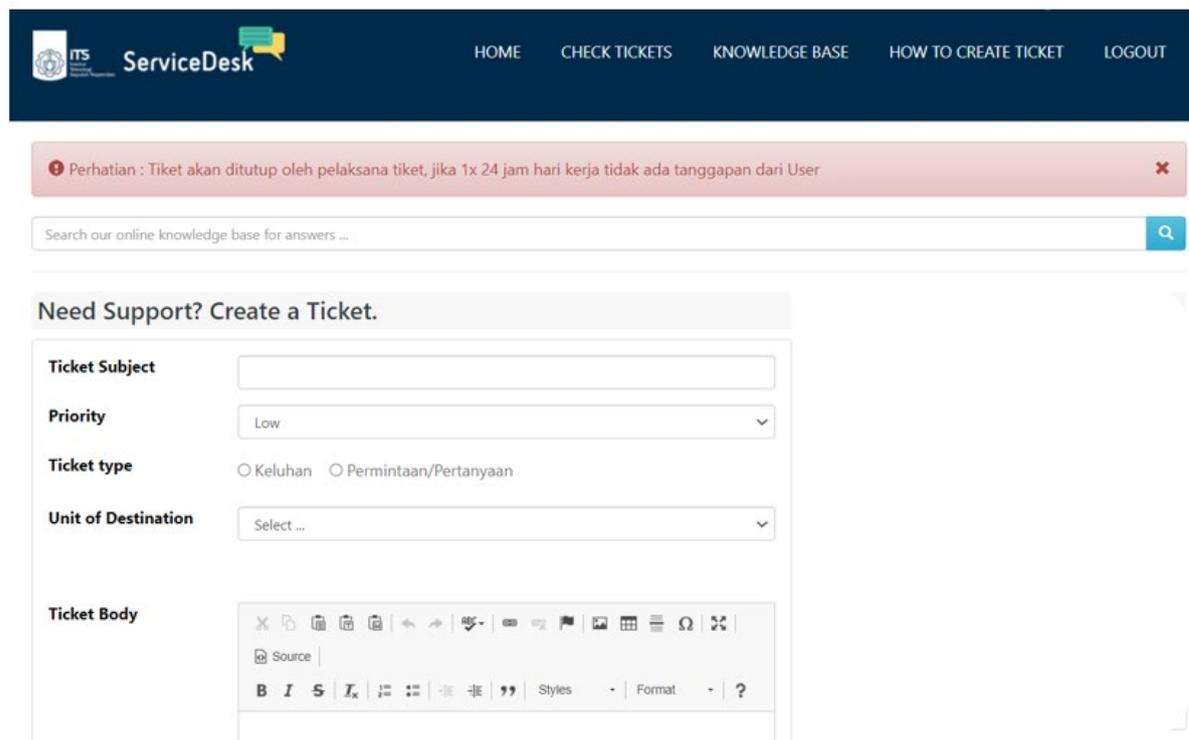
Setiap tahun PPID ITS melakukan kolaborasi internal dan eksternal untuk penyediaan, pelayanan dan penyebarluasan informasi publik. Berikut ini rincian kolaborasi layanan di tahun 2020 :

### A. Kolaborasi Penyediaan Layanan Informasi Publik

Dalam menjalankan layanan, ITS melakukan kolaborasi dengan beberapa sistem ataupun dengan sivitas akademika.

#### 1. *Service Desk*

Unit Komunikasi Publik dan PPID ITS berkolaborasi menggunakan servicedesk untuk menerima informasi dari civitas academica ITS. Hal ini memudahkan koordinasi untuk memperbarui informasi publik yang disediakan melalui website dan media sosial.

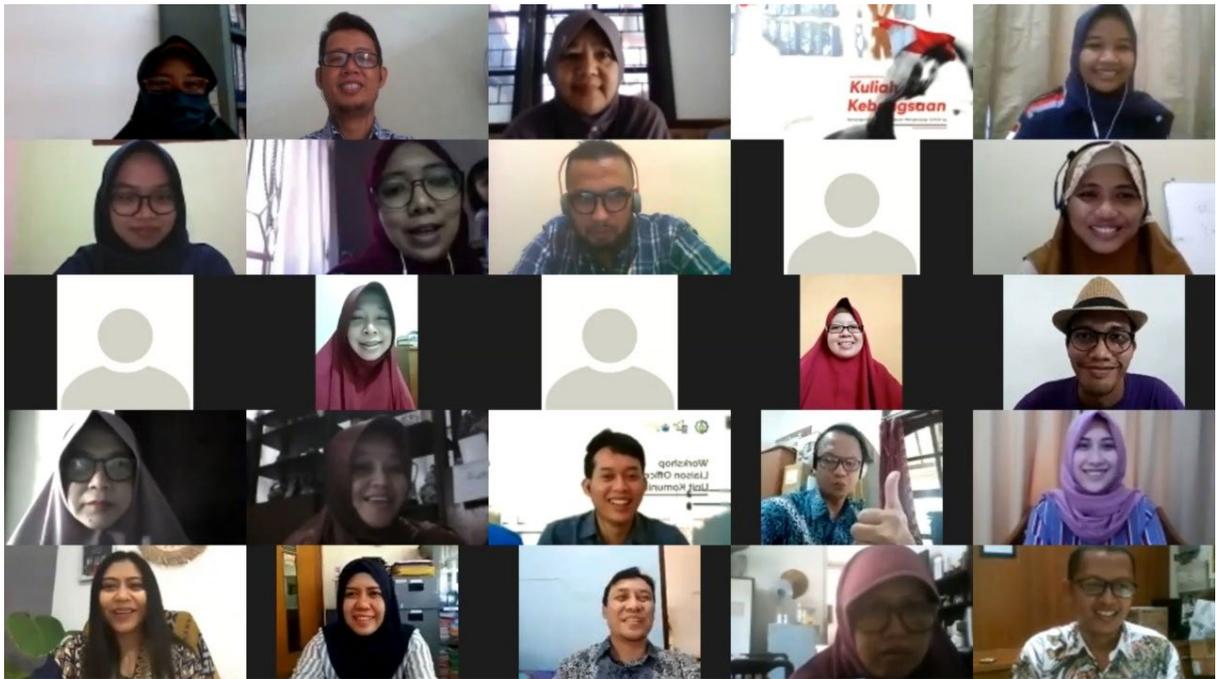


Gambar 28. Tampilan Servicedesk untuk Internal ITS

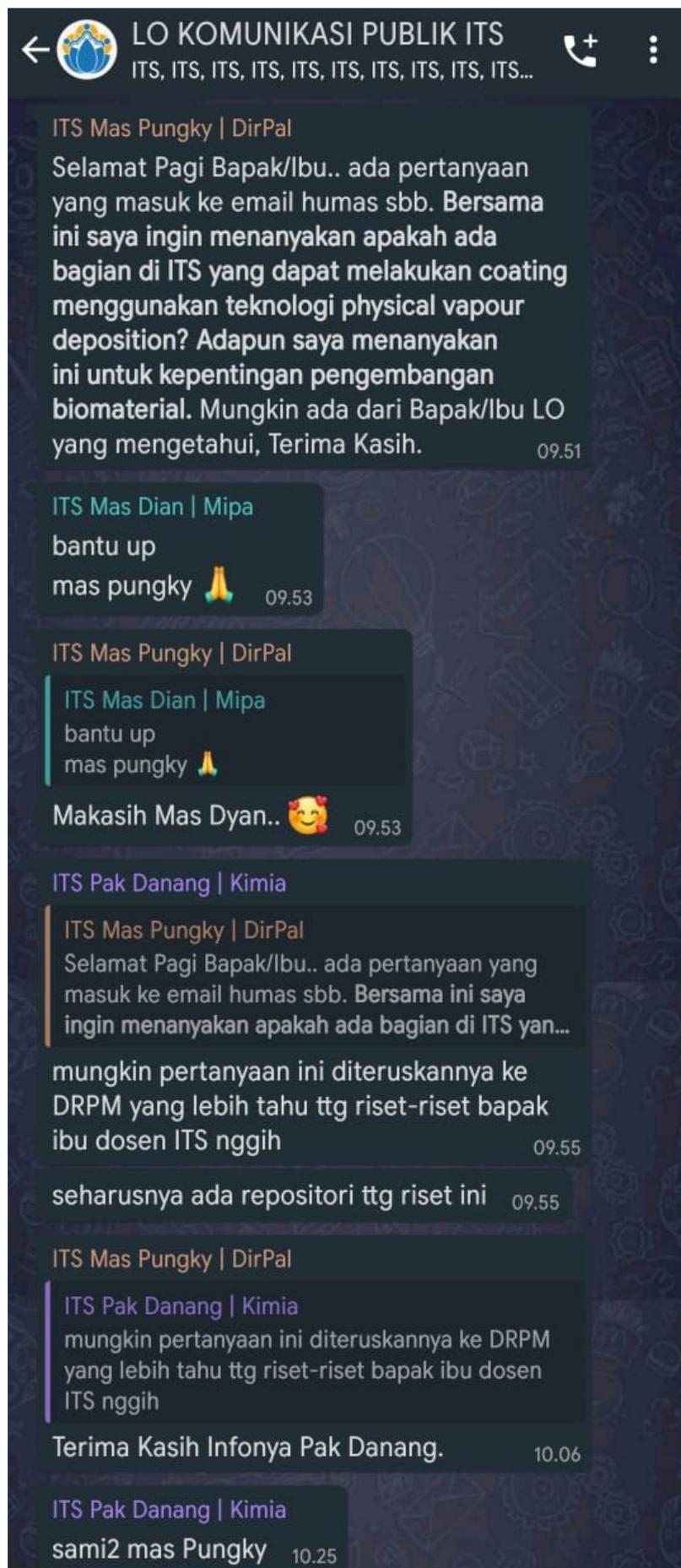
#### 2. Tenaga Narahubung (Liasion Officer (LO)) Unit Komunikasi Publik

Tenaga Narahubung (Liaison Officer) Unit Komunikasi Publik Institut Teknologi Sepuluh Nopember ditetapkan melalui surat keputusan rektor ITS No. T/1763/IT2/HK.00.01/2020. Tenaga narahubung terdiri dari perwakilan masing-masing fakultas, departemen dan unit kerja di lingkungan ITS. Tugas dan tanggung jawab tenaga narahubung adalah sebagai berikut :

- Melaksanakan kegiatan keprotokolan di unit kerja bersangkutan sesuai dengan standar keprotokolan ITS yang meliputi antara lain: tata letak, tata tempat, tata upacara dan tata penghormatan;
- Melakukan koordinasi terkait kegiatan-kegiatan tingkat nasional atau yang dihadiri pejabat Eselon I;
- Menginformasikan kegiatan di unit kerja bersangkutan yang dapat dipublikasikan; dan
- Melakukan koordinasi dengan Unit Komunikasi Publik untuk keperluan publikasi di media baik melalui media ITS Online, ITS TV, Website ITS ataupun Media Sosial ITS.



Gambar 29. Rapat Koordinasi LO Tahun 2020 melalui daring



Gambar 30. Koordinasi dengan LO melalui Whatsapp Group

## B. Kolaborasi Pelayanan Informasi Publik

Dalam menjalankan pelayanan informasi publik, ITS juga berkolaborasi dengan sistem pengelolaan informasi publik yang ditetapkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi serta lembaga pengawasan informasi publik provinsi Jawa Timur

### A. Lapori!

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015, LAPOR! Ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N). Sistem LAPOR! dikelola oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai Pembina Pelayanan Publik, Kantor Staf Presiden (KSP) sebagai Pengawas Program Prioritas Nasional dan Ombudsman Republik Indonesia sebagai Pengawas Pelayanan Publik. ITS juga menerima aspirasi pengaduan secara *online* dengan LAPOR! ([lapor.go.id](http://lapor.go.id)).

The screenshot displays the LAPOR! website interface. At the top, there is a navigation bar with the LAPOR! logo, a 'TENTANG LAPORI!' link, and buttons for 'MASUK' and 'DAFTAR'. The main content area features a blue header with the ITS logo and name, and a '1 pengikut' (1 follower) indicator with an 'IKUTI' button. Below this, there is a breadcrumb trail: 'Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan / Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi / Institut Teknologi Sepuluh Nopember'. To the right, a 'PENILAIAN' (Rating) section shows 0 stars and a list of rating categories, all with 0 reports. Below that, a 'DIIKUTI OLEH' (Followed by) section shows 1 follower with an 'IKUTI' button. The footer contains links to download the LAPOR! mobile app on Google Play and the App Store, logos for the Ombudsman and Kantor Staf Presiden, social media icons for Twitter, Instagram, and Facebook, and a navigation menu with links: BERANDA, BLOG, KISAH SUKSES, KETENTUAN LAYANAN, TENTANG KAMI, TUTORIAL VIDEO, HUBUNGI KAMI. Copyright information for 2021 is also present.

Gambar 31. Tampilan Halaman ITS di Website Lapori!

The screenshot displays the LAPORI website interface. At the top left is the LAPORI logo and the text 'TENTANG LAPORI!'. On the top right are 'MASUK' and 'DAFTAR' buttons. The main heading is 'Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat' with the subtext 'Sampaikan laporan Anda langsung kepada instansi pemerintah berwenang'. Below this is a form titled 'Sampaikan Laporan Anda' with three radio button options: 'PENGADUAN', 'ASPIRASI', and 'PERMINTAAN INFORMASI'. The form includes fields for 'Ketik Judul Laporan Anda \*', 'Ketik Isi Laporan Anda \*', 'Pilih Tanggal Kejadian \*', 'Ketik Lokasi Kejadian \*', 'Ketik Instansi Tujuan', and 'Pilih Kategori Laporan Anda'. There are also checkboxes for 'Upload Lampiran', 'Anonim', and 'Rahasia', and a red 'LAPORI!' button. Below the form is a five-step process flow: 1. Tulis Laporan (Report the complaint or aspiration clearly and completely), 2. Proses Verifikasi (Within 3 days, the report will be verified and forwarded to the competent authority), 3. Proses Tindak Lanjut (Within 5 days, the authority will continue to process and respond to the report), 4. Beri Tanggapan (You can appeal the response given by the authority within 10 days), and 5. Selesai (The report will be followed up until resolved). A 'PELAJARI LEBIH LANJUT' button is below the flow. The next section features a red background with the text 'JUMLAH LAPORAN SEKARANG' and a large number '627,778'. Below this is a section titled 'INSTANSI TERHUBUNG' with five categories: Kementerian (34), Lembaga (100), Pemkab (391), Pemkot (94), and Pemprov (34). A 'LIHAT SELENGKAPNYA' button is below. At the bottom, there are links to download the mobile app on Google Play and the App Store, logos for the Ombudsman Republik Indonesia and other institutions, and social media icons for WhatsApp, Instagram, and Facebook. The footer contains a navigation menu: BERANDA, BLOG, KISAH SUKSES, KETENTUAN LAYANAN, TENTANG KAMI, TUTORIAL VIDEO, HUBUNGI KAMI, and a copyright notice: Copyright 2021. Kantor Staf Presiden. Hak cipta dilindungi Undang-Undang.

Gambar 32. Tampilan Halaman Depan Website Lapori!

## B. Ombudsman

ITS juga bekerjasama dengan salah satu lembaga yang menyediakan pengawasan layanan publik yaitu Ombudsman Jawa Timur. Publik bisa mengakses <https://www.ombudsman.go.id/> untuk mengetahui lebih lanjut mengenai ombudsman.

**TATA CARA  
PENYAMPAIAN LAPORAN/PENGADUAN  
PELAYANAN PUBLIK**



**Apa yang dapat anda laporkan**

Dugaan **Maladministrasi** pada penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan Pemerintah, baik di pusat maupun di daerah, termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah dan Badan Hukum Milik Negara, serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu.

**Ombudsman RI menolak laporan dalam hal:**



Pelapor belum pernah menyampaikan keberatan tersebut baik secara lisan maupun secara tertulis pada pihak yang dilaporkan



Substansi laporan sedang dan telah menjadi objek pemeriksaan pengadilan



Substansi yang dilaporkan ternyata bukan wewenang Ombudsman Republik Indonesia

**Persyaratan Laporan**

-  Pelapor adalah Warga Negara Indonesia atau Penduduk
-  Laporan sudah secara langsung disampaikan kepada pihak Terlapor, tetapi tidak mendapat penyelesaian sebagaimana mestinya.
-  Peristiwa, tindakan atau keputusan yang dilaporkan belum lewat 2 (dua) tahun terjadi.

**Persyaratan Dokumen**

1. Fotokopi identitas diri Anda (KTP/Paspor/SIM).
2. Uraian kronologi peristiwa, tindakan atau keputusan yang dilaporkan, meliputi :
  - Rincian kejadian/peristiwa (dimana dan kapan)
  - Petugas/Pejabat penyelenggara layanan yang terkait peristiwa?
  - Upaya apa saja yang sudah Anda lakukan dalam kurun waktu 2 tahun terakhir?
  - Harapan Anda dengan menyampaikan laporan/pengaduan kepada Ombudsman RI ?
3. Surat Kuasa Asli serta fotokopi identitas pemberi dan penerima kuasa apabila Anda bukan korban langsung. Seperti: Kuasa Hukum, Kelompok Masyarakat, Anggota Keluarga, dll.
4. Dokumen yang menunjukkan legalitas apabila Anda mengatasnamakan LSM, Badan Hukum, Yayasan, dan lain sebagainya. Misalnya: Akta Pendirian, Surat Keputusan, AD/ART, atau lainnya
5. Informasi alamat lengkap dan nomor telepon yang dapat dihubungi, serta e-mail (jika ada).
6. Pernyataan permintaan kerahasiaan identitas Anda jika dikehendaki.
7. Bukti-bukti, dokumen atau foto terkait peristiwa yang dilaporkan.

**Cara Menyampaikan Laporan**

 Datang ke Kantor Ombudsman RI atau Perwakilan Ombudsman RI

 Surat

 Hubungi :  
137 dan 0821373737

 E-mail :  
pengaduan@ombudsman.go.id

 Pengaduan daring (Online) [www.ombudsman.go.id](http://www.ombudsman.go.id) menggunakan Formulir Pengaduan Online dan mengunggah dokumen yang dipersyaratkan.

**TANPA DIPUNGUT BIAYA**

Gambar 33. Tata Cara Penyampaian Laporan / Pengaduan Pelayanan Publik oleh OMBUDSMAN

## C. Kolaborasi Penyebarluasan Informasi Publik

Penyebaran informasi terkait pelayanan publik, ITS melakukan kolaborasi dengan seluruh media sosial resmi milik ITS, yang tergabung pada ITS Media Center. Selain itu ITS juga membangun kerja sama dengan media dalam bentuk online maupun cetak dalam menyebarkan pelayanan informasi publik.

### a. ITS Media Centre

ITS Media Centre adalah media resmi milik ITS yang terdiri dari website dan media sosial. PPID ITS selain melalui website resminya juga menduplikasi beberapa informasi publik melalui ITS Media Centre. Berikut ini adalah link resmi ITS Media Centre:

Website ITS : <https://www.its.ac.id/>

Instagram : [https://www.instagram.com/its\\_campus/](https://www.instagram.com/its_campus/),

Facebook Page : <https://id-id.facebook.com/InstitutTe...>

Twitter : [https://twitter.com/its\\_campus](https://twitter.com/its_campus)

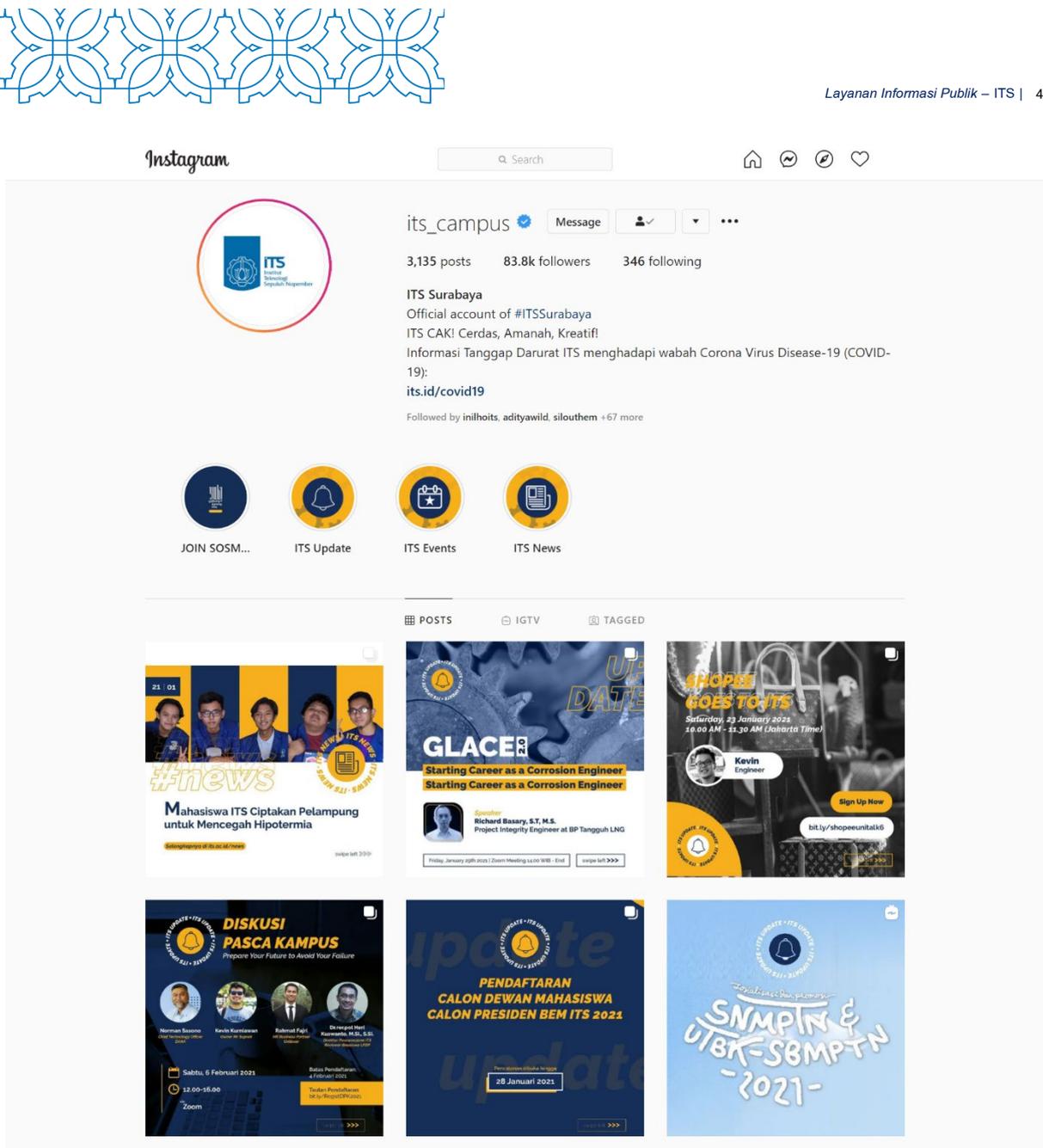
Youtube : <https://www.youtube.com/user/itseurekatv>



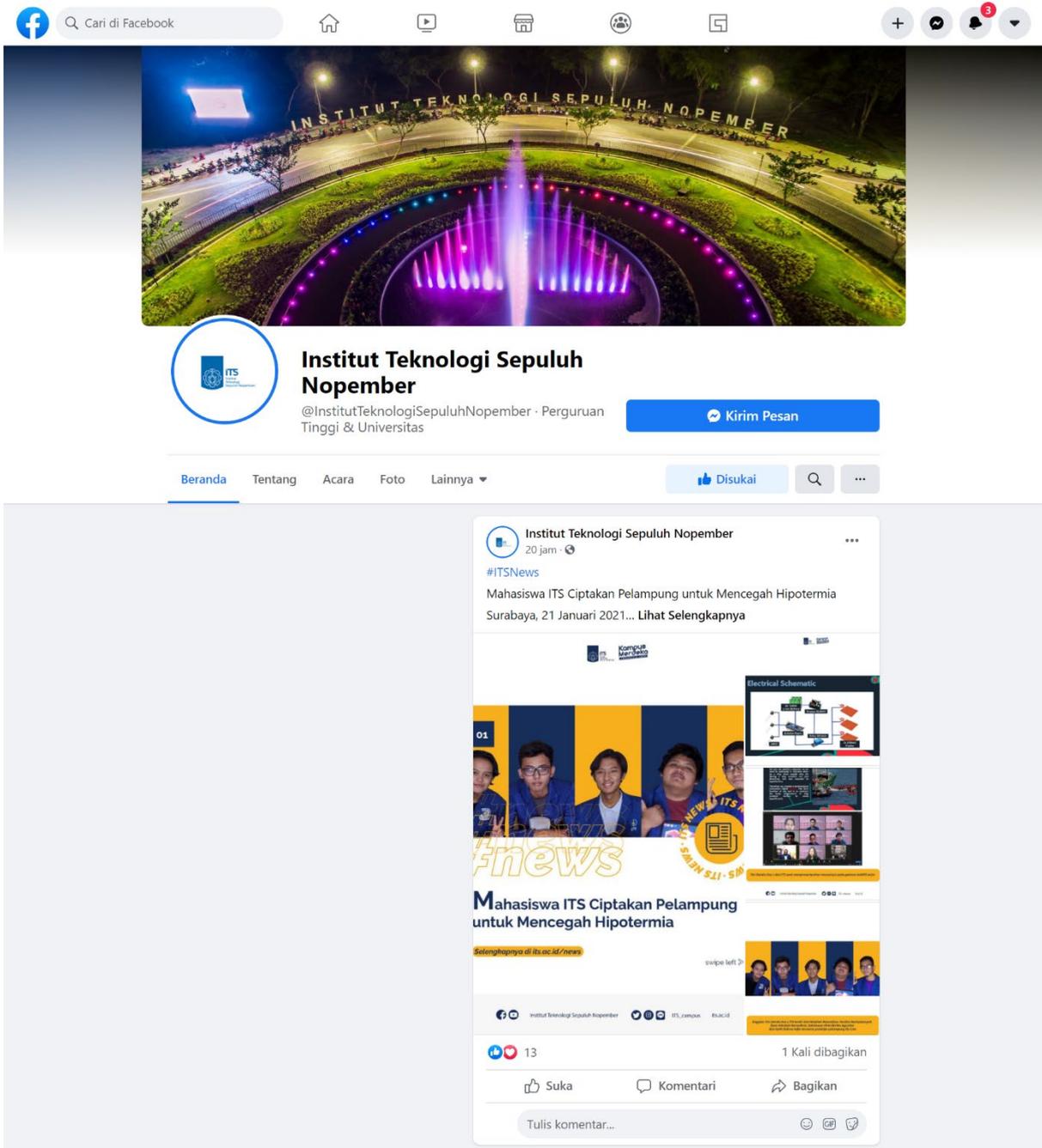
(a) Tampilan Website ITS



(b) Tampilan YouTube Resmi ITS



(c) Tampilan Akun Instagram Resmi ITS



(d) Tampilan Akun Facebook Resmi ITS

**Institut Teknologi Sepuluh Nopember | ITS Sur...**  
87,4 rb Tweet

**Institut Teknologi Sepuluh Nopember | ITS Surabaya**  
@ITS\_campus

Official account of #ITSSurabaya.  
Follow us on Facebook & Youtube: Institut Teknologi Sepuluh Nopember | Instagram & Line: @its\_campus | Email: humas@its.ac.id

Surabaya, Indonesia | its.ac.id | Bergabung Mei 2011

169 Mengikuti 146,4 rb Pengikut

Dikuti oleh PPID ITS, Mobil Listrik ITS, dan 15 lainnya yang Anda ikuti

**Tweet Sematan**

**Institut Teknologi Sepuluh Nopember | ITS Surabaya** @ · 3 Sep 2020  
#ITSProud

Halo sobat kampus!!!

Ada kabar gembira nih kampus tercinta kita Institut Teknologi Sepuluh Nopember kembali lagi menorehkan pretasi gemilangnya.

Kali ini ITS berhasil menempati posisi ke-3 dalam peringkat World University Rankings 2021 in Indonesia versi THE.

**ITS Peringkat 3 Terbaik Versi THE**

Ranking	Score							
900-1000	28.01	21.47	19.20	19.18	18.73	17.05	16.34	15.09

5 123 436

**Anda mungkin suka**

- Daihatsu Indonesia @DaihatsuInd
- HMPL ITS @hmplITS
- HIMAGE-ITS @himage\_its

**Tren untuk Anda**

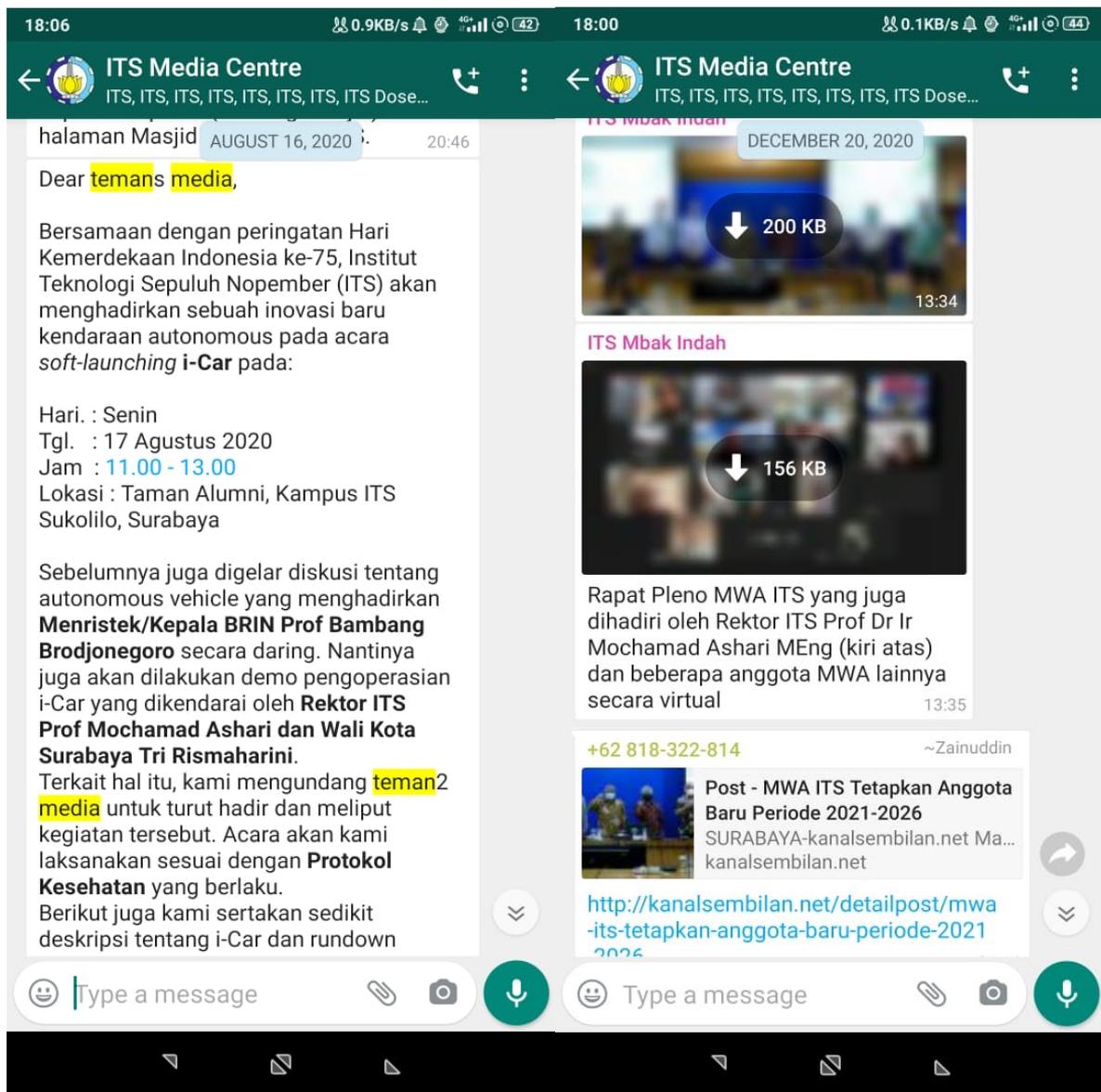
- #sangeberat 6.906 Tweet
- #colmek 4.351 Tweet
- #TangkapMadam 9.452 Tweet
- #aldebaran 3.458 Tweet
- Tempo Media Kafir 10,8 rb Tweet

(e) Tampilan Akun Twitter Resmi ITS

Gambar 34. Tampilan ITS Media Centre

## b. Kerjasama Media

Selain penyebaran melalui media resmi milik ITS, ITS juga bekerjasama dengan media eksternal, cetak maupun online. ITS juga menyebarkan press release setiap hari ke media untuk dimuat media cetak maupun elektronik. PPID ITS melalui Unit Komunikasi Publik melakukan koordinasi melalui grup whatsapp atau email dengan tim media untuk menyebarkan agenda dan/ pengumuman terkait layanan informasi publik.



Gambar 35. Contoh Koordinasi Melalui Grup WA dan Contoh Press Release Yang Dimuat Oleh Media Eksternal

## 07. CAPAIAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Setiap tahunnya Komisi Informasi Publik mengadakan Monitoring dan Evaluasi (Monev) Keterbukaan Informasi Publik pada Badan Publik Kementerian, Lembaga Negara dan Lembaga Pemerintah Non Kementerian, Lembaga Non Struktural, Pemerintah Provinsi, Badan Usaha Milik Negara, Perguruan Tinggi Negeri, dan Partai Politik. Komisi Informasi Pusat akan mengumumkan hasil monitoring evaluasi melalui Anugerah Keterbukaan Informasi Publik. Pemberian Anugerah Keterbukaan Informasi Publik akan dilaksanakan pada Rabu, 25 November 2020 secara daring, yang dihadiri juga oleh Wakil Presiden Republik Indonesia Bapak K.H. Ma'ruf Amin. Di tahun 2020, PPID ITS mendapatkan predikat “informatif”. Hal ini merupakan pencapaian besar yang diraih oleh PPID ITS, tahun 2019 PPID ITS mendapat predikat “cukup informatif”.

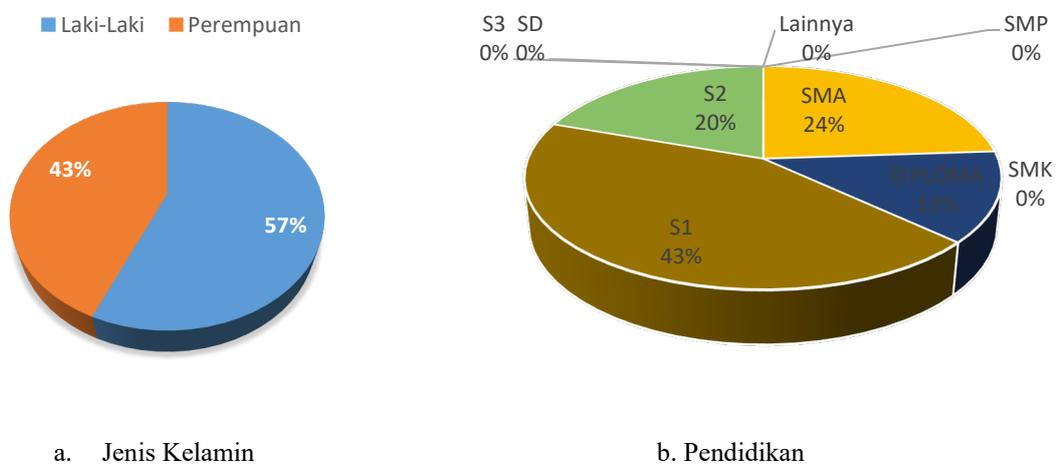


Gambar 36. Plakat Informatif

## 08. LAPORAN KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN

### A. Karakteristik Pengguna Layanan

Statistika deskriptif yang digunakan untuk menjelaskan karakteristik data survei pelayanan publik ITS adalah diagram lingkaran. Pengguna layanan layanan publik ITS adalah orang yang meminta informasi terkait ITS dengan cara mengajukan pertanyaan melalui Publik. Dalam proses mengajukan pertanyaan, responden wajib memberikan informasi mengenai identitas diri dengan cara memberikan salinan Kartu Tanda Pengenal kemudian di upload bersamaan dengan pertanyaan yang akan di ajukan.



Gambar 37. Karakteristik Responden Survei

Gambar 37 (a) menunjukkan bahwa responden survei dengan jenis kelamin perempuan dan laki-laki hampir mempunyai perbandingan yang sama. Sedangkan gambar (b) menunjukkan bahwa jumlah tertinggi responden pelayanan publik ITS selama tahun 2020 berasal dari kalangan dengan jenjang pendidikan sarjana (S1) sebesar 43%, kemudian disusul dengan responden jenjang pasca sarjana (S2) sebanyak 19.57% dan responden jenjang sekolah menengah atas (SMA) sebesar 23.91%. Berikut merupakan tampilan deskriptif mengenai indikator pelayanan publik ITS yang diukur pada tahun 2020:

### B. Persyaratan Layanan

Persyaratan layanan yang dimaksud adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengajuan pertanyaan dan permohonan informasi kepada Publik ITS, baik persyaratan teknis maupun administrative. Dalam pengajuan informasi terhadap Publik ITS, masyarakat diwajibkan untuk mencantumkan identitas

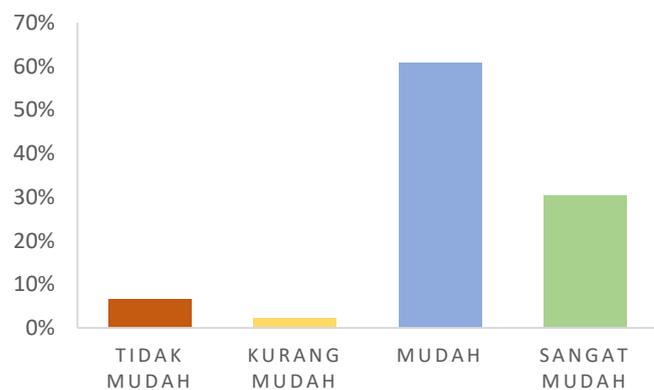


Gambar 38. (a) Jenis Identitas Pemakai Layanan Publik ITS dan (b) Kesesuaian persyaratan terhadap jenis pelayanan

Gambar 38 (a) menunjukkan hampir sebagian besar (85%) Pemakai layanan Publik ITS menggunakan Kartu Tanda Penduduk untuk memenuhi persyaratan identitas dalam pengajuan informas, sedangkan pada gambar 38 (b) menunjukkan sebanyak 72 persen responden pengguna layanan publik ITS pada tahun 2020 menyatakan bahwa persyaratan yang diberikan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan, namun terdapat 4 persen atau 2 orang responden yang berpendapat bahwa persyaratan yang diberikan tidak sesuai dengan pelayanan yang diberikan.

### C. Prosedur Layanan

Prosedur layanan adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Gambar 39 menunjukkan hasil survei mengenai indikator prosedur pelayanan Publik ITS. Berdasarkan gambar tersebut, maka dapat diketahui hampir sebagian besar pengguna layanan Publik ITS berpendapat bahwa prosedur pelayanan yang diberikan mudah untuk dipahami.

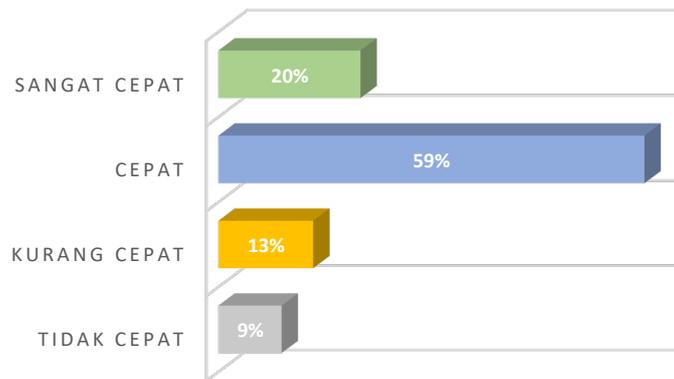


Gambar 39. Prosedur Pelayanan

### D. Waktu Pelayanan

Indikator lama waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dalam proses pelayanan Publik ITS, pengajuan pertanyaan maupun informasi akan melalui proses release jawaban,

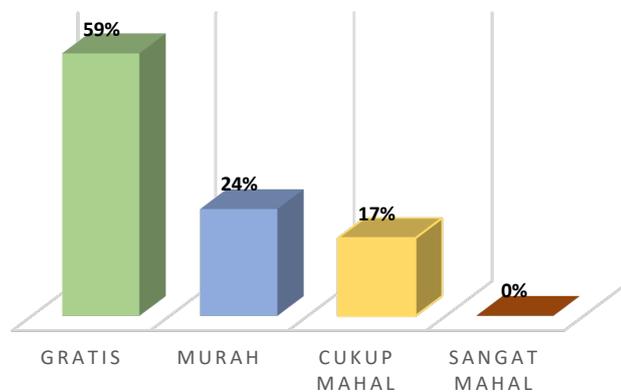
sehingga memerlukan waktu kurang lebih sepuluh hari untuk menjawab dan memberikan informasi. Gambar 40 menunjukkan pendapat pengguna layanan publik ITS terhadap lama waktu pelayanan. Pengguna layanan publik ITS, berpendapat bahwa kecepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh ITS sudah cepat. Hal tersebut ditunjukkan dengan frekuensi jumlah responden pengguna layanan memiliki jumlah tertinggi yaitu 59%.



Gambar 40. Waktu Pelayanan Publik ITS

#### E. Biaya/Tarif

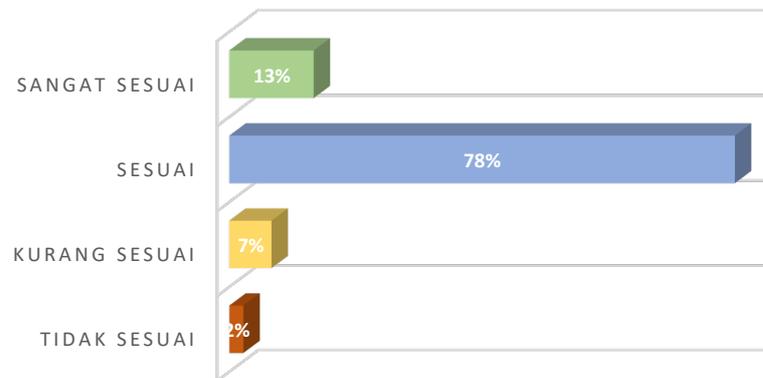
Tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dengan masyarakat. Namun dalam pelaksanaannya, bagi pengguna layanan Publik ITS tidak dipungut biaya. Biaya akan dipungut apabila meminta layanan dengan menghasilkan lembaran *hardcopy*. Gambar 41 menunjukkan hampir sebagian besar layanan yang diperoleh responden tidak dipungut biaya (gratis) dan 24% responden berpendapat bahwa biaya yang ditanggung untuk pelayanan murah.



Gambar 41. Biaya/Tarif Layanan Publik ITS

## F. Produk Spesifikasi Jenis Layanan

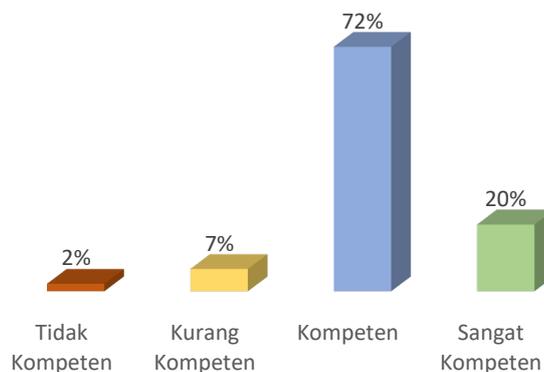
Berdasarkan gambar 42, dapat dilihat bahwa pengguna layanan Publik ITS berpendapat bahwa produk pelayanan yang tercantum pada layanan publik sesuai dengan standar pelayanan Kementerian Komunikasi dan Informasi. Hal tersebut ditunjukkan dengan jumlah pengguna yang berpendapat “sesuai” memiliki jumlah frekuensi tertinggi yaitu 78%.



Gambar 42. Produk Spesifikasi Jenis Layanan Publik ITS

## G. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana layanan publik ITS meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

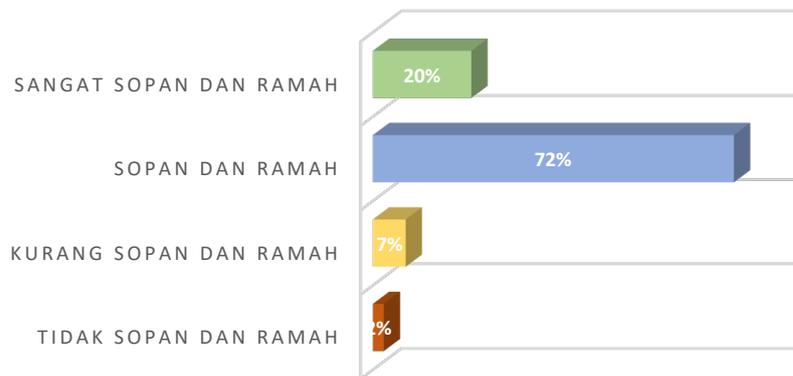


Gambar 43. Kompetensi Pelaksana Webste ITS

Berdasarkan gambar 43, maka dapat diketahui bahwa sekitar 72% pengguna publik ITS, setuju bahwa pelaksana Pelayanan Publik ITS memiliki kompetensi yang memadai dalam menjalankan layanan. Selain itu terdapat 20% pengguna layanan berpendapat bahwa, pelaksana publik ITS sangat berkompeten dalam memberikan pelayan kepada pengguna.

## H. Perilaku Pelaksana

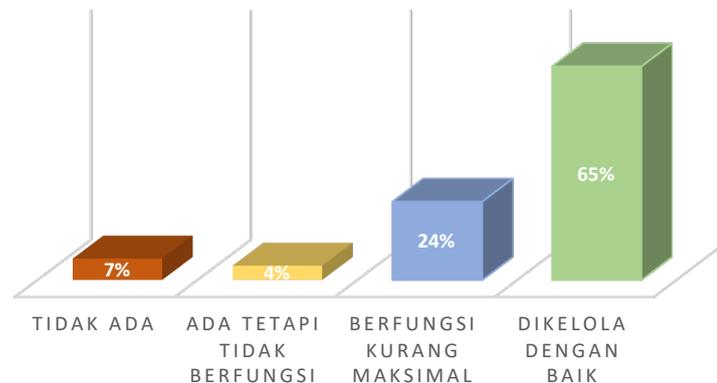
Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari gambar 44, dapat diketahui bahwa hampir sebagian besar pengguna layanan Publik ITS berpendapat bahwa perilaku pelaksana sopan dan ramah. Hal tersebut didukung dengan respon pelaksana publik ITS yang cukup cepat, mendukung penilaian pengguna terhadap pelaksana layanan publik ITS semakin baik.



Gambar 44. Perilaku Pelaksana Publik ITS

## I. Penanganan Pengaduan

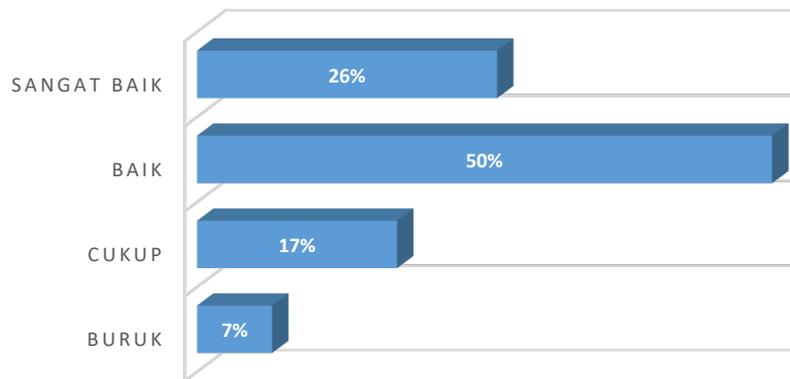
Menurut pengguna layanan Publik ITS, tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut telah dikelola dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan jumlah frekuensi pendapat “dikelola dengan baik” memiliki frekuensi tertinggi. Namun perlu ada peningkatan pada penanganan pengaduan, karena lebih dari 24% responden berpendapat bahwa pengaduan pelayan kurang berfungsi secara maksimal.



Gambar 45. Penanganan Pengaduan

## J. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda tidak bergerak (gedung).



Gambar 46. Kualitas Sarana dan Prasarana

Sarana-prasarana yang dimaksud dalam pelayanan Publik ITS adalah tersedianya produk layanan serta kemudahan akses publik ITS bagi pengguna. Menurut gambar 46, sebagian besar pengguna layanan setuju bahwa sarana-prasaran Publik ITS sudah baik.



## **09. KENDALA PELAKSANAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK**

Kendala yang terjadi saat pelaksanaan layanan informasi publik oleh PPID ITS, antara lain :

1. Program peningkatan pemahaman terhadap keterbukaan informasi publik di lingkungan ITS.
2. Perbaruan data informasi publik dari unit kerja terkait yang belum lengkap untuk didapat oleh PPID ITS.
3. Ada pemohon yang mengajukan keberatan bukan atas permohonan informasi dan dokumentasi yang pernah diajukan sebelumnya.
4. Pelayanan melalui platform online yang perlu dikembangkan lagi untuk dapat meningkatkan layanan prima.
5. Belum ada aplikasi PPID berbasis IOS, untuk menjangkau layanan kepada pengguna IOS.
6. Meningkatkan koordinasi rutin dengan LO Komunikasi Publik melalui Whatsapp Group, untuk mempercepat penyediaan informasi dan dokumentasi.
7. Perlu adanya kajian anggaran untuk pemenuhan kebutuhan layanan informasi publik.



## 10. REKOMENDASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

Dari kendala yang dihadapi, PPID ITS merumuskan rekomendasi dan rencana tindak lanjut yang akan dilakukan pada tahun 2021, yaitu :

merekomendasikan untuk mensosialisasikan keterbukaan informasi publik dan memanfaatkan media sosial untuk memberikan informasi publik secara masif.

1. Melakukan sosialisasi keterbukaan informasi publik dan memanfaatkan media sosial untuk memberikan informasi publik secara masif.
2. Membuat rencana perbaruan data secara detail.
3. Melakukan sosialisasi mengenai perbedaan jenis layanan yang disediakan.
4. Membuat rencana pengembangan layanan melalui website dan aplikasi PPID ITS.
5. Melakukan sharing informasi terbaru ke LO Komunikasi Publik yang diunggah dalam platform layanan PPID ITS.
6. Membuat analisa kebutuhan dan anggaran yang diperlukan layanan informasi publik selama tahun 2021.

## LAMPIRAN I

### Surat Keputusan Rektor ITS No. T/1660/IT2/HK.00.01/2020 Tentang Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan ITS.



#### KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER

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

#### KEPUTUSAN REKTOR INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER NOMOR T/1660/IT2/HK.00.01/2020

#### TENTANG

#### ORGANISASI PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI DI LINGKUNGAN INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER

#### REKTOR INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER,

- Menimbang :**
- a. bahwa berdasarkan Keputusan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor 836/IT2/HK.00.01/2018 tentang Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember, sudah tidak sesuai dengan Peraturan Rektor Nomor 24 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Teknologi Nopember;
  - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember tentang Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember;
- Mengingat :**
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2018 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
  2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
  3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336);
  4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500);
  5. Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2015 tentang Statuta Institut Teknologi Sepuluh Nopember (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 172, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5723);
  6. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 75 Tahun 2016 tentang Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi;
  7. Peraturan Komisi Informasi Pusat Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
  8. Peraturan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor 24 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Teknologi Sepuluh Nopember;
  9. Peraturan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor 25 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Fakultas di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember
  10. Peraturan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor 26 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretaris Institut, Direktorat, Biro, Kantor, Perpustakaan, dan Unit di lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember

## MEMUTUSKAN:

- Menetapkan** : KEPUTUSAN REKTOR INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER TENTANG ORGANISASI PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI DI LINGKUNGAN INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER.
- KESATU** : Menetapkan Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi di lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember, sebagaimana terlampir dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini;
- KEDUA** : Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi ITS terdiri dari Tim Pertimbangan Pelayanan Informasi dan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID);
- KETIGA** : Tim Pertimbangan Pelayanan Informasi sebagaimana dimaksud pada diktum KEDUA mempunyai tugas:
- Membahas dan memberikan pertimbangan atas jenis informasi yang dikecualikan di lingkungan ITS;
  - Membahas dan memberikan pertimbangan atas keberatan dan penyelesaian sengketa informasi; dan
  - Membahas dan memberikan pertimbangan atas berbagai persoalan yang terkait dengan pelaksanaan layanan informasi publik di lingkungan ITS.
- KEEMPAT** : Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) sebagaimana dimaksud pada diktum KEDUA mempunyai tugas:
- Merencanakan, mengorganisasikan, melaksanakan, mengawasi, dan mengevaluasi pelaksanaan kegiatan pengelolaan dan pelayanan informasi publik di lingkungan ITS; dan
  - Melakukan koordinasi dengan unit kerja terkait di bidang pelayanan, pengelolaan informasi publik, dokumentasi dan arsip, pengaduan dan penyelesaian sengketa.
- KELIMA** : Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh Pejabat Fungsional Pengelola Informasi dan Dokumentasi yang meliputi arsiparis, pranata humas, pustakawan, dan pejabat fungsional lainnya sesuai dengan kebutuhan;
- KEENAM** : Dalam hal terjadi sengketa terkait dengan pelaksanaan tugasnya, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) melaporkan kepada Tim Pertimbangan Pelayanan Informasi;
- KETUJUH** : Mencabut dan menyatakan tidak berlaku Keputusan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor 836/IT2/HK.00.01/2018 tentang Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember;
- KEDELAPAN** : Keputusan Rektor ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Surabaya  
pada tanggal 24 April 2020  
REKTOR INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH  
NOPEMBER  
REKTOR

MOCHAMAD ASHARI  
NIP 196510121990031003



Salinan keputusan ini disampaikan kepada :

- Para Wakil Rektor;
- Sekretaris Institut;
- Para Dekan;
- Para Direktur;
- Para Kepala Biro;
- Para Kepala Kantor;
- Kepala Bagian Administrasi umum dan Keasrian Digital
- Yang bersangkutan di lingkungan ITS

LAMPIRAN  
KEPUTUSAN REKTOR INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH  
NOPEMBER  
NOMOR T/1660/IT2/HK.00.01/2020  
TANGGAL 24 APRIL 2020  
TENTANG ORGANISASI PENGELOLA INFORMASI DAN  
DOKUMENTASI DI LINGKUNGAN INSTITUT TEKNOLOGI  
SEPULUH NOPEMBER

ORGANISASI PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI  
DI LINGKUNGAN INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER

A. Atasan PPID Institut Teknologi Sepuluh Nopember

No.	Jabatan
1	Rektor

B. PPID Pengarah Institut Teknologi Sepuluh Nopember

No.	Jabatan
1	Wakil Rektor Bidang Akademik dan Kemahasiswaan
2	Wakil Rektor Bidang Perencanaan, Keuangan, dan Sarana Prasarana
3	Wakil Rektor Bidang Sumber Daya Manusia, Organisasi, dan Teknologi Sistem Informasi
4	Wakil Rektor Bidang Riset, Inovasi, Kerjasama, dan Kealumnian
5	<i>Ex Officio</i> Dekan Fakultas Sains dan Analitika Data
6	<i>Ex Officio</i> Dekan Fakultas Teknologi Industri dan Rekayasa Sistem
7	<i>Ex Officio</i> Dekan Fakultas Teknik Sipil, Perencanaan, dan Kebumihan
8	<i>Ex Officio</i> Dekan Fakultas Teknologi Kelautan
9	<i>Ex Officio</i> Dekan Fakultas Teknologi Elektro dan Informatika Cerdas
10	<i>Ex Officio</i> Dekan Fakultas Desain Kreatif dan Bisnis Digital
11	<i>Ex Officio</i> Dekan Fakultas Vokasi

C. PPID Utama Institut Teknologi Sepuluh Nopember

No.	Jabatan
1	Sekretaris Institut

D. PPID Pelaksana Unit Kerja dan Fakultas di lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember

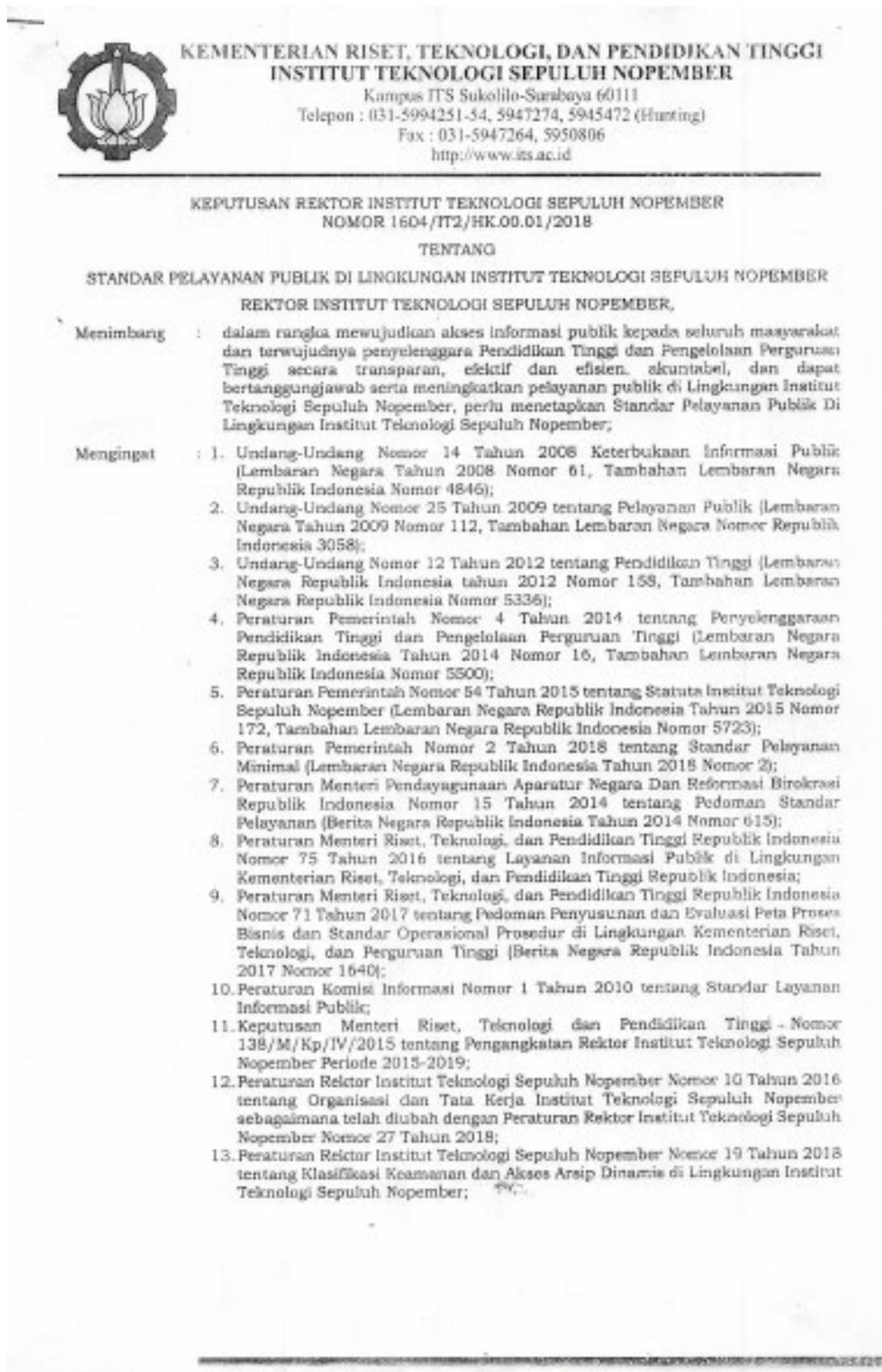
No.	Jabatan	Sebagai
1	<i>Ex Officio</i> Kepala Unit Komunikasi Publik	Koordinator
2	<i>Ex Officio</i> Staf Unit Komunikasi Publik	Sekretaris
3	<i>Ex Officio</i> Wakil Dekan Fakultas Sains dan Analitika Data	Anggota
4	<i>Ex Officio</i> Wakil Dekan Fakultas Teknologi Industri dan Rekayasa Sistem	Anggota
5	<i>Ex Officio</i> Wakil Dekan Fakultas Teknik Sipil, Perencanaan, dan Kebumihan	Anggota
6	<i>Ex Officio</i> Wakil Dekan Fakultas Teknologi Kelautan	Anggota
7	<i>Ex Officio</i> Wakil Dekan Fakultas Teknologi Elektro dan Informatika Cerdas	Anggota
8	<i>Ex Officio</i> Wakil Dekan Fakultas Desain Kreatif dan Bisnis Digital	Anggota
9	<i>Ex Officio</i> Wakil Dekan Fakultas Vokasi	Anggota
10	<i>Ex Officio</i> Direktur Pendidikan	Anggota
11	<i>Ex Officio</i> Direktur Pascasarjana dan Pengembangan Akademik	Anggota
12	<i>Ex Officio</i> Direktur Kemahasiswaan	Anggota
13	<i>Ex Officio</i> Direktur Perencanaan dan Pengembangan	Anggota

No.	Jabatan	Sebagai
14	<i>Ex Officio</i> Direktur Sumber Daya Manusia dan Organisasi	Anggota
15	<i>Ex Officio</i> Direktur Pengembangan Teknologi dan Sistem Informasi	Anggota
16	<i>Ex Officio</i> Direktur Riset dan Pengabdian kepada Masyarakat	Anggota
17	<i>Ex Officio</i> Direktur Inovasi dan Kawasan Sains Teknologi	Anggota
18	<i>Ex Officio</i> Direktur Kerjasama dan Pengelolaan Usaha	Anggota
19	<i>Ex Officio</i> Direktur Kemitraan Global	Anggota
20	<i>Ex Officio</i> Kepala Unit Layanan Hukum dan Pengelolaan Risiko	Anggota
21	<i>Ex Officio</i> Kepala Unit Pengelolaan dan Pengendalian Program	Anggota
22	<i>Ex Officio</i> Kepala Kantor Audit Internal	Anggota
23	<i>Ex Officio</i> Kepala Unit Audit Internal Keuangan dan Pengadaan	Anggota
24	<i>Ex Officio</i> Kepala Unit Audit Internal Sarana Prasarana dan Kepegawaian	Anggota
25	<i>Ex Officio</i> Kepala Kantor Penjaminan Mutu	Anggota
26	<i>Ex Officio</i> Kepala Unit Penjaminan Mutu Akademik dan Kemahasiswaan	Anggota
27	<i>Ex Officio</i> Kepala Unit Penjaminan Mutu Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat	Anggota
28	<i>Ex Officio</i> Kepala Unit Kerja Pengadaan Barang dan Jasa	Anggota
29	<i>Ex Officio</i> Kepala Unit Pengembangan <i>Smart Eco Campus</i>	Anggota
30	<i>Ex Officio</i> Kepala Pepustakaan	Anggota

Ditetapkan di Surabaya  
 REKTOR INSTITUT TEKNOLOGI  
 SEPULUH NOPEMBER,  
  
 REKTOR   
 MOCHAMAD ASHARI  
 NIP 196510121990031003  


## LAMPIRAN II

### Surat Keputusan Rektor ITS No. 1604/IT2/HK.00.01/2018 Tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan ITS.



MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN REKTOR TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER.
- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Publik Di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember, sebagaimana terlampir dalam lampiran 1, 2, dan 3 yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- KEDUA : Keputusan Rektor ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Surabaya  
pada tanggal 24 Mei 2018

Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember,



Prof. Ir. Joni Hermawan, M.Sc., ES., Ph.D. ➔  
NIP. 196006181988031002

Berikut keputusan ini disampaikan kepada:

1. Para Wakil Rektor
2. Para Dekan
3. Para Direktur
4. Para Kepala Biro
5. Para Kepala Kantor
6. Kepala Bagian Tata Usaha dan Keseluruhan
7. Yang bersangkutan di lingkungan ITS

Lampiran 1 Keputusan Rektor ITS  
 Nomor : 1694/IT2/HK.00.01/2018  
 Tanggal : 24 Mei 2018

### 1. TATA CARA MEMPEROLEH INFORMASI PUBLIK DI LINGKUNGAN INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER

Deskripsi	Tahapan
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon informasi publik mengajukan permintaan informasi kepada ITS, baik datang langsung secara lisan, melalui surat atau email ataupun telepon.</li> <li>2. Petugas informasi menerima dan mencatat permohonan informasi yang diajukan pemohon (Pelayanan sesuai jam kerja yaitu, Senin-Jumat dari Jam 08.00 - 12.00 WIB hingga 13.00 - 16.00 WIB).</li> <li>3. Pemohon Informasi harus mengisi form yang diberikan petugas informasi dan melampirkan identitas (Pemohon melampirkan KTP, organisasi dapat melalui surat resmi dari instansi dan/atau melampirkan akte pendirian organisasi).</li> <li>4. Petugas informasi akan memberikan tanda bukti kepada pemohon bahwa telah melakukan permintaan informasi, serta nomor pendaftaran permintaan.</li> <li>5. PPID memproses permintaan informasi.</li> <li>6. Petugas informasi akan menghubungi pemohon terkait ketersediaan informasi yang diminta.</li> <li>7. Jawaban permintaan informasi disampaikan.</li> </ol>	<pre> graph TD     A[Mulai] --&gt; B[1. Memohon Informasi]     B --&gt; C[2. Diterima Petugas Informasi]     C --&gt; D[3. Mengisi Form]     D --&gt; E[4. Menerima Tanda Bukti]     E --&gt; F[5. Informasi Diproses]     F --&gt; G[6. Konfirmasi Permintaan]     G --&gt; H[7. Penyerahan Jawaban]     H --&gt; I[Selesai]   </pre>



Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember,

Prof. Ir. Juri Hermana, M.Sc., Ph.D.  
 NIP. 196006181988031002

Lampiran 3 Keputusan Rektor ITS  
 Nomor : 1604/ITS/HK.00.01/2018  
 Tanggal : 24 Mei 2018

## 2. TATA CARA MENGAJUKAN KEBERATAN ATAS PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK

1. Pemohon informasi dapat mengajukan keberatan ke Rektor ITS selaku atasan PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) melalui surat, fax, email, telepon, atau datang langsung ke tempat layanan PPID.
2. Pemohon yang mengajukan keberatan menerima tanda bukti pengajuan keberatan dari petugas informasi.
3. Rektor selaku atasan PPID ITS harus memberikan keputusan atau tanggapan atas pengajuan keberatan tersebut paling lambat 30 hari kerja setelah diterimanya keberatan secara tertulis.

Pemohon informasi dapat mengajukan keberatan ke Rektor ITS selaku atasan PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) melalui surat, fax, email, telepon, atau datang langsung ke tempat layanan PPID.

Pemohon yang mengajukan keberatan menerima tanda bukti pengajuan keberatan dari petugas informasi.

Rektor selaku Atasan PPID ITS harus memberikan keputusan atau tanggapan atas pengajuan keberatan tersebut paling lambat 30 hari kerja setelah diterimanya keberatan secara tertulis.

Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember,

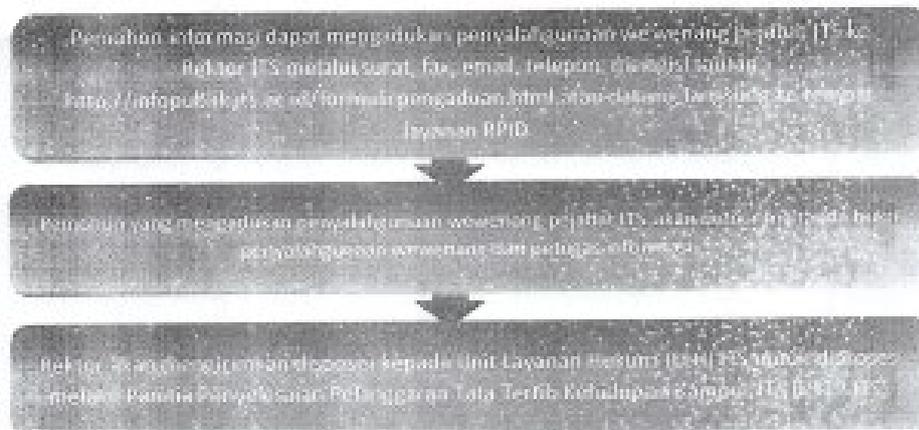


Prof. Ir. Jemi Hermans, M.Sc., Ph.D. >  
 NIP. 195006181988031002

Lampiran 3 Keputusan Rektor ITS  
 Nomor : 1604/IT2/HK.00.01/2018  
 Tanggal : 24 Mei 2018

### 3. TATA CARA PENGADUAN PENYALAHGUNAAN WEWENANG PEJABAT

1. Pemohon informasi dapat mengajukan keberatan ke Rektor ITS selaku atasan PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumen) melalui surat, fax, email, telepon, atau datang langsung ke tempat layanan PPID.
2. Pemohon yang mengajukan penyalahgunaan wewenang pejabat ITS akan menerima tanda buku penyalahgunaan wewenang dari petugas informasi.
3. Rektor akan mengirimkan disposisi kepada Unit Layanan Hukum ITS untuk diproses melalui Panitia Penyelesaian Pelanggaran Tata Tertib Kehidupan Kampus (P3TK) ITS.



Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember,

Prof. Ir. Joni Hermana, M.Sc.E.S., Ph.D. →  
 NIP. 196006181988031002