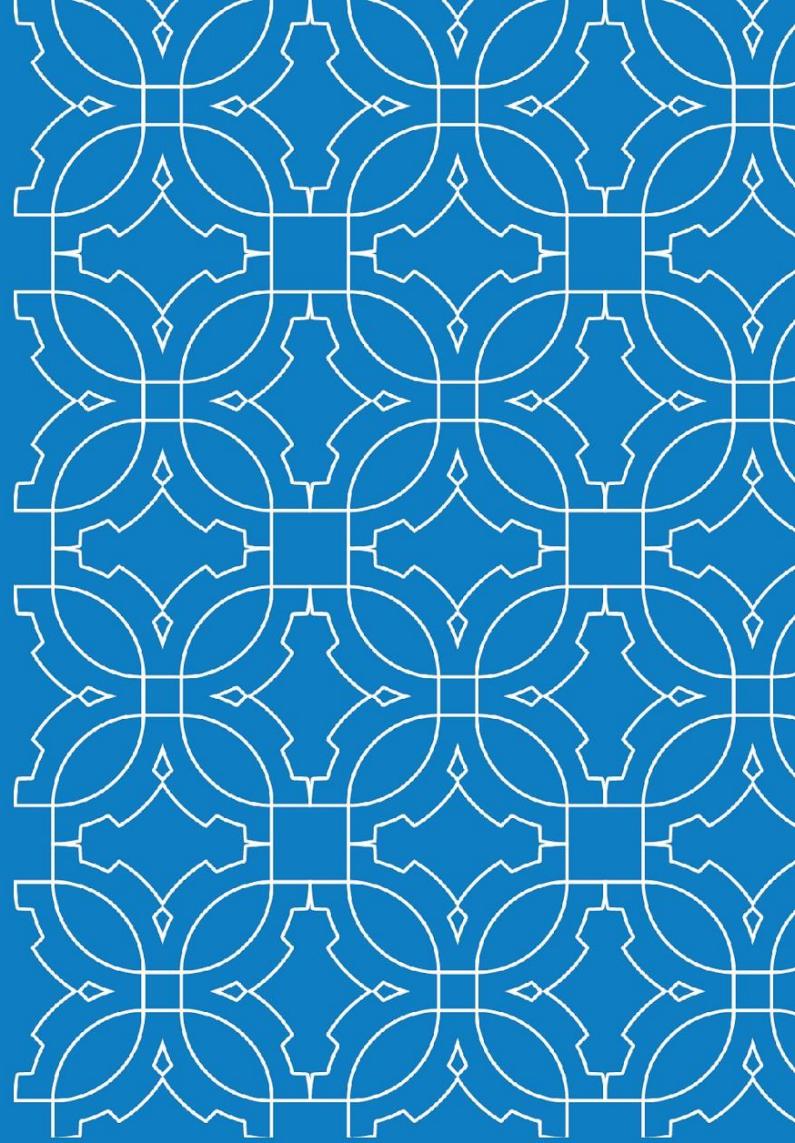




ITS
Institut
Teknologi
Sepuluh Nopember



LAPORAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK

**INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER
2021**

KATA PENGANTAR

Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) merupakan salah satu perguruan tinggi sains dan teknologi terbaik di Indonesia yang 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, baik 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 ITS dalam menjalankan status PTN-BH adalah dengan menyediakan sistem keterbukaan informasi dan dokumentasi melalui pembentukan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) 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.

Bukti nyata komitmen ITS dalam memberikan layanan publik, dapat dilihat melalui pencapaian peringkat “Informatif” dalam Anugerah Keterbukaan Informasi Badan Publik Kategori Perguruan Tinggi Negeri Tahun 2020 dan 2021. Pencapaian tersebut tentunya tak lepas dari usaha ITS dalam melakukan pengembangan sarana-prasarana serta wawasan sumber daya manusianya untuk menjalankan sistem yang telah dibangun. Hal ini juga menunjukkan bahwa tekad ITS yang responsif ini mampu memberikan informasi yang tepat dan layanan prima.

ITS terus melakukan perbaikan berkelanjutan dari sarana dan prasarana untuk mendorong keterbukaan informasi publik yang benar, terbuka, dan transparan. Tidak hanya pengembangan secara fisik, namun juga sumber daya manusia. Komitmen kuat ini dilakukan untuk mempertahankan pencapaian ITS sebagai badan publik yang informatif dalam kategori Perguruan Tinggi Negeri di Indonesia.

PPID UTAMA,
Dr. Umi Laili Yuhana S.Kom., M.Sc.

DAFTAR ISI

| | |
|--|----|
| KATA PENGANTAR | 2 |
| DAFTAR ISI | 3 |
| DAFTAR GAMBAR | 4 |
| DAFTAR TABEL | 5 |
| 01. KEBIJAKAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK | 6 |
| 02. PELAKSANAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK | 8 |
| 03. RINCIAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK | 22 |
| 04. RINCIAN PENYELESAIAN SENGKETA INFORMASI PUBLIK | 28 |
| 05. INOVASI LAYANAN INFORMASI PUBLIK | 29 |
| 06. KOLABORASI LAYANAN INFORMASI PUBLIK | 32 |
| 07. CAPAIAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK | 41 |
| 08. LAPORAN KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN | 42 |
| 09. KENDALA PELAKSANAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK | 49 |
| 10. REKOMENDASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT | 50 |
| LAMPIRAN I | 51 |
| LAMPIRAN II | 55 |
| LAMPIRAN III | 60 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1. Maklumat Layanan Informasi Publik ITS | 7 |
| Gambar 2. Tampilan Awal Website PPID ITS | 8 |
| Gambar 3. Tampilan Halaman Informasi yang Wajib Tersedia Setiap Saat | 9 |
| Gambar 4. Tampilan Halaman E-form PPID ITS | 10 |
| Gambar 5. Tampilan Halaman Survei Kepuasan Layanan Informasi Publik | 10 |
| Gambar 6. Tampilan Halaman Tentang Kami | 11 |
| Gambar 7. Tampilan Halaman Kebijakan PPID | 11 |
| Gambar 8. Tampilan Halaman Laporan PPID | 12 |
| Gambar 9. Ruang Diskusi PPID ITS Secara Offline | 13 |
| Gambar 10. Tata Cara Permohonan Informasi dan Dokumentasi | 14 |
| Gambar 11. Tata Cara Pengajuan Keberatan | 15 |
| Gambar 12. Tata Cara Pengaduan Pungli dan Gratifikasi | 16 |
| Gambar 13. Tata Cara Pengaduan Penyalahgunaan Wewenang | 17 |
| Gambar 14. Jam Pelayanan Publik | 18 |
| Gambar 15. Struktur Organisasi PPID di Lingkungan ITS | 20 |
| Gambar 16. Alur Koordinasi Liaison Officer dengan PPID ITS | 21 |
| Gambar 17. Grafik Sepuluh Daerah Pemohon Terbanyak | 23 |
| Gambar 18. Grafik Lima Jenis Pekerjaan Terbanyak Pemohon | 24 |
| Gambar 19. Grafik Klasifikasi Tujuan Penyampaian Permohonan | 24 |
| Gambar 20. Grafik Topik Permohonan yang Sering Disampaikan | 25 |
| Gambar 21. Permohonan Informasi dan Dokumentasi melalui Qontak | 29 |
| Gambar 22. Permohonan Bantuan Petugas/Agent PPID ITS | 30 |
| Gambar 23. Persentase Jumlah Permohonan Pertanyaan Call Center PPID ITS 2021 | 30 |
| Gambar 24. 10 Tag Pertanyaan Terbanyak dalam Call Center PPID ITS 2021 | 31 |
| Gambar 25. Tampilan ServiceDesk untuk Internal ITS | 32 |
| Gambar 26 Koordinasi LO Komunikasi Publik ITS melalui Grup WhatsApp | 33 |
| Gambar 27. Tampilan Halaman ITS di Website Lapor! | 34 |
| Gambar 28. Tampilan Halaman Depan Website Lapor! | 35 |
| Gambar 29. Tata Cara Penyampaian Laporan / Pengaduan Pelayanan Publik oleh OMBUDSMAN | 36 |
| Gambar 30. Tampilan Website ITS | 37 |
| Gambar 31. Tampilan Youtube Resmi ITS | 37 |
| Gambar 32. Tampilan Akun Instagram Resmi ITS | 38 |
| Gambar 33. Tampilan Akun Facebook Resmi ITS | 38 |
| Gambar 34. Tampilan ITS Media Centre | 39 |
| Gambar 35. Contoh Koordinasi Melalui Grup WA dan Contoh Press Release Yang Dimuat Oleh Media Eksternal | 40 |
| Gambar 36. Plakat Predikat “Informatif” untuk ITS dalam Anugerah Keterbukaan Informasi Badan Publik Tahun 2021 | 41 |
| Gambar 37. Karakteristik Responden Survei | 42 |
| Gambar 38. (a) Identitas Penunjang Permohonan Informasi Publik ITS dan (b) Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanan | 43 |
| Gambar 39. Tingkat Kemudahan Prosedur Layanan Informasi Publik | 43 |
| Gambar 40. Kecepatan Waktu dalam Pelayanan Informasi Publik ITS | 44 |
| Gambar 41. Biaya/Tarif Pengguna Layanan Informasi Publik ITS | 45 |
| Gambar 42. Kesesuaian Produk Spesifikasi Jenis Layanan Informasi Publik ITS | 45 |
| Gambar 43. Kompetensi Pelaksana Layanan Informasi Publik ITS | 46 |

| | |
|---|----|
| Gambar 44. Perilaku Pelaksana Layanan Informasi Publik ITS | 46 |
| Gambar 45. Penanganan Pengaduan Layanan Informasi Publik ITS | 47 |
| Gambar 46. Kualitas Sarana dan Prasarana Layanan Informasi Publik ITS | 48 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1. Rincian Layanan Informasi dan Dokumentasi | 22 |
| Tabel 2. Rincian Layanan Pengajuan Keberatan | 26 |

01. KEBIJAKAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

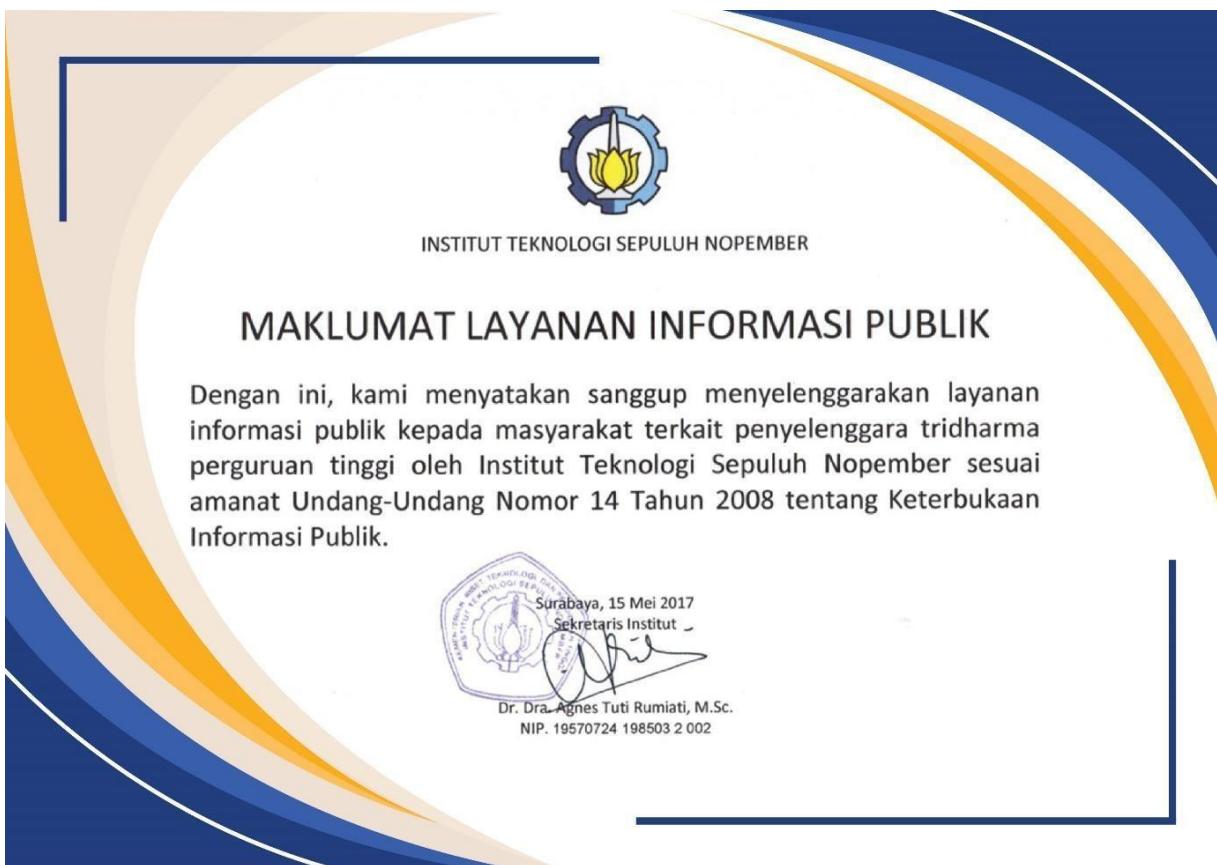
A. Dasar Hukum Layanan Informasi Publik

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

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan.
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Publik.
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi.
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.
9. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2020 tentang Layanan Informasi Publik di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan
10. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik.
11. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2013 tentang Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Publik.
12. Peraturan Komisi Informasi Nomor 5 Tahun 2016 tentang Metode dan Teknik Evaluasi Keterbukaan Informasi Badan Publik.
13. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pengklasifikasian Informasi Publik.
14. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik.
15. Peraturan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor 19 Tahun 2018 tentang Klasifikasi Keamanan dan Akses Arsip Dinamis di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember
16. Surat Keputusan Rektor ITS No. T/1660/IT2/HK.00.01/2020 tentang Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember

17. Surat Keputusan Rektor ITS No. T/1660/IT2/HK.00.01/2021 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
18. Surat Keputusan Rektor ITS No. T/3075/IT2/HK.00.01/2021 tentang Daftar Informasi Publik di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember.

B. Kebijakan Layanan Informasi Publik



Gambar 1. Maklumat Layanan Informasi Publik ITS

Melalui penetapan Maklumat Layanan (Gambar 1), ITS memberikan komitmen penuh untuk memberikan layanan publik sesuai dengan peraturan dan standar yang berlaku. Layanan publik ini menjadi salah satu bentuk kontribusi ITS untuk kesejahteraan masyarakat. ITS terus berupaya 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. Maklumat ini juga membuktikan ITS menjadi Perguruan Tinggi berkelas dunia yang berkontribusi pada kemandirian bangsa, serta menjadi rujukan dalam bidang pendidikan, penelitian, pengabdian masyarakat, dan pengembangan inovasi.

02. PELAKSANAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Pelaksanaan layanan informasi publik ITS dilakukan berdasarkan Peraturan Komisi Informasi Pusat No.1 Tahun 2010 Tentang Standar Layanan Informasi Publik dan Surat Keputusan Rektor ITS No. T/3053/IT2/HK.00.01/2021 Tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan ITS. Pada tahun 2021 ini, keputusan rektor tersebut telah mencakup seluruh layanan publik di ITS. Dalam keputusan rektor tersebut telah ditetapkan prosedur layanan informasi publik yang terdiri dari Tata cara memperoleh informasi publik di lingkungan ITS, Tata cara mengajukan keberatan atas permohonan informasi publik, dan tata cara pengaduan penyalahgunaan wewenang pejabat.

A. Sarana dan Prasarana Layanan Informasi Publik (*Online*)

Sejak tahun 2020, PPID ITS telah melakukan migrasi website untuk meningkatkan layanan informasi publik. Layanan *online* tersebut saat ini dapat diakses melalui website <https://www.its.ac.id/ppid/> dengan tampilan depan yang 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 juga disediakan kolom pencarian untuk memudahkan pengguna dalam mencari informasi dengan lebih cepat.



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 | Cari: |
|----|--|-------|
| 1 | Daftar Informasi Publik | Link |
| | 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 yaitu *e-form* merupakan akses pengguna untuk melakukan permohonan atau pengaduan ke PPID ITS (Gambar 4). Pemohon dapat mengisi formulir yang telah tersedia dan melakukan verifikasi melalui email yang telah didaftarkan dalam formulir. Kemudian, permohonan dan pengaduan yang dilakukan secara *online* akan direspon oleh administrator pada jam kerja layanan PPID ITS. Setelah administrator menulis jawaban, maka permohonan tersebut akan diteruskan ke pelaksana PPID untuk dikonfirmasi. Jawaban yang telah dikonfirmasi tersebut akan otomatis terkirim ke email pemohon. Setelah mendapat jawaban, pemohon dapat mengisi laporan survei kepuasaan untuk memberikan umpan balik (*feedback*) kepada PPID ITS untuk menjadi salah satu dasar peningkatan layanan informasi publik. Survei tersebut juga dapat diakses melalui menu “Survei Layanan” yang tampilannya dapat dilihat pada Gambar 5.



EFORM PPID ITS

Sudah buat permohonan?
[Cek 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 survei setelah menggunakan layanan informasi publik. Terima Kasih.
 Salam,
 PPID ITS

Buat Permohonan

Pilih Layanan
 Permothonan Informasi

Nama: _____ Pekerjaan: _____ Email: _____ Handphone: _____
 Alamat: _____ Tujuan Penggunaan: _____

Rincian Info:

Cara Memperoleh Informasi
 Mengambil langsung

Cara Memperoleh Informasi
 Melihat
 Membaca
 Mendengar
 Mencatat
 Mendapatkan Salinan

Identitas
 Upload KTP/SIM/PASPOR

[Submit](#)

Gambar 4. Tampilan Halaman E-form PPID ITS



SURVEI KEPUASAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Kepuasan Layanan Informasi Publik di ITS

Terima kasih telah mengunjungi web layanan informasi publik. Untuk perbaikan berkelanjutan dari layanan kami, silahkan mengisi form survei Layanan Informasi Publik di bawah ini.

Salam,

Gambar 5. Tampilan Halaman Survei Kepuasan Layanan Informasi Publik

Website tersebut juga menampilkan informasi mengenai kegiatan PPID ITS melalui menu “Tentang Kami”, “Kebijakan” dan “Laporan”. Menu “Tentang Kami” menampilkan informasi profil singkat, tugas dan fungsi, serta visi dan misi. Selain itu, dalam menu tersebut juga menampilkan struktur organisasi, jam layanan PPID, dan kontak. Tampilan menu “Tentang Kami” dapat dilihat pada Gambar 6 di bawah ini.

The screenshot shows the 'Tentang Kami' (About Us) section of the ITS PPID website. At the top, there is a navigation bar with links for 'WEB ITS', 'PENDAFTARAN', 'SATGAS COVID-19 ITS', 'ID', 'TAUTAN', 'INFORMASI PUBLIK', 'E-FORM PPID', 'LAPORAN', 'KEBIJAKAN PPID', 'TENTANG KAMI', 'SURVEI LAYANAN', and a search icon. Below the navigation bar is a banner featuring a building with 'PPID REKTORAT' written on it. The main content area has a blue header 'Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi'. Below this, the title 'Tentang Kami' is centered. A horizontal menu bar below the title contains 'Profil Singkat', 'Tugas dan Fungsi', 'Struktur Organisasi', 'Visi dan Misi', 'Jam Layanan PPID', and 'Kontak'. The main text area discusses the history and status of ITS regarding PTN-BH, mentioning the issuance of Peraturan Pemerintah No. 81 Tahun 2014. It also notes the implementation of PPID regulations based on Law No. 14 of 2008. A note at the bottom states that the organization's structure is composed of the Information and Documentation Management Team. A small note at the bottom left indicates the link to the 'Surat Keputusan Rektor ITS No. T/1660/IT2/HK.00.01/2020'. The footer contains a breadcrumb trail 'PPID > Tentang Kami'.

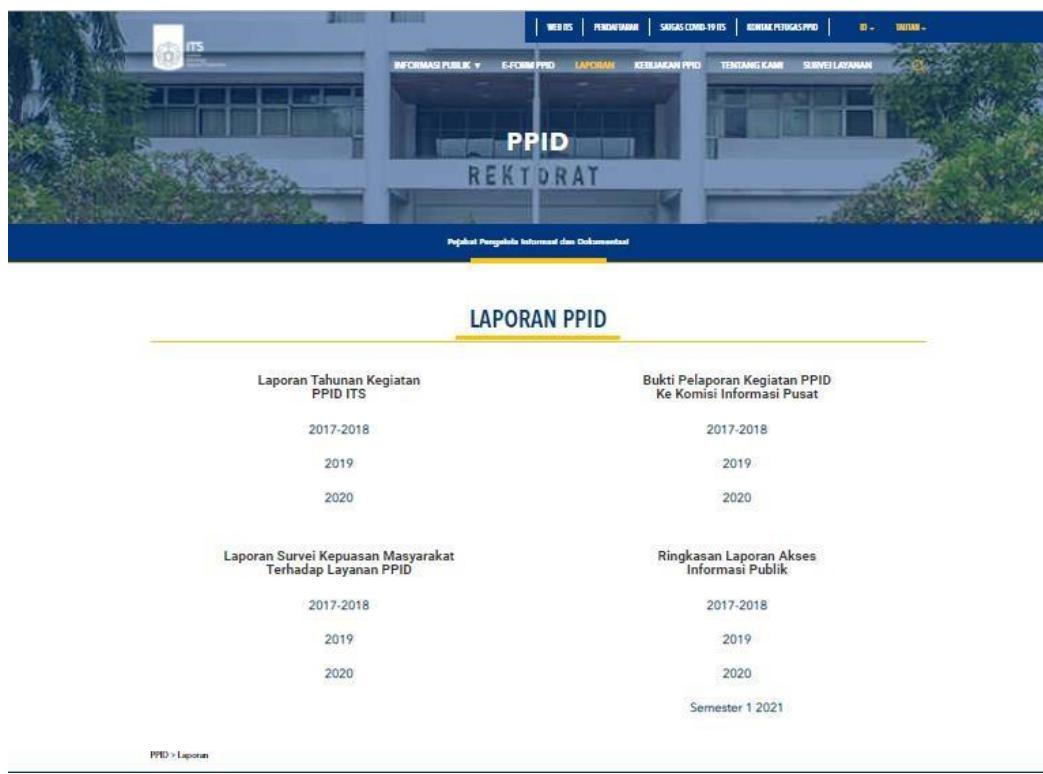
Gambar 6. Tampilan Halaman Tentang Kami

Menu “Kebijakan PPID” pada website (Gambar 7) memberikan informasi tentang maklumat layanan, regulasi layanan, keputusan PPID, dan rancangan peraturan yang dibuat oleh PPID ITS.

The screenshot shows the 'Kebijakan PPID' (PPID Policy) section of the ITS PPID website. At the top, there is a navigation bar with links for 'WEB ITS', 'PENDAFTARAN', 'SATGAS COVID-19 ITS', 'ID', 'TAUTAN', 'INFORMASI PUBLIK', 'E-FORM PPID', 'LAPORAN', 'KEBIJAKAN PPID', 'TENTANG KAMI', 'SURVEI LAYANAN', and a search icon. Below the navigation bar is a banner featuring a building with 'PPID REKTORAT' written on it. The main content area has a blue header 'Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi'. Below this, the title 'Kebijakan PPID' is centered. A horizontal menu bar below the title contains 'Maklumat Layanan', 'Regulasi Layanan', 'Keputusan PPID', and 'Rancangan'. A note at the bottom left indicates the link to the 'Surat Keputusan Rektor ITS No. 1604/IT2/HK.00.01/2018' and 'Surat Keputusan Rektor ITS No. T/1660/IT2/HK.00.01/2020'. The footer contains a breadcrumb trail 'PPID > Kebijakan PPID'.

Gambar 7. Tampilan Halaman Kebijakan PPID

Menu “Laporan” yang ditampilkan pada Gambar 8 terdiri dari kumpulan laporan tahunan kegiatan PPID ITS, bukti pelaporan kegiatan PPID ke Komisi Informasi Pusat, laporan survei kepuasan masyarakat terhadap layanan PPID, dan ringkasan laporan akses informasi publik.



Gambar 8. Tampilan Halaman Laporan PPID

B. Sarana dan Prasarana Layanan Informasi Publik (*Offline*)

Selain menerapkan pelayanan secara *online*, PPID ITS juga membuka layanan pengaduan dan permohonan secara *offline* (tatap muka) di Kantor PPID ITS. Pemohon akan disambut oleh administrator *offline* dan diminta untuk mengisi formulir yang melampirkan *fotocopy* identitas diri. 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, hal tersebut dapat dilakukan dengan petugas PPID di ruang diskusi yang tampak pada Gambar 9 di bawah ini.



Gambar 9. Ruang Diskusi PPID ITS Secara Offline

C. Standar Operasional

PPID ITS menetapkan standar operasional layanan informasi publik yang tertuang dalam <https://www.its.ac.id/ppid/informasi-berkala/>. Adapun tata caranya sebagai berikut:

1) Tata Cara Permohonan Informasi dan Dokumentasi

Terdapat beberapa langkah yang perlu dilakukan oleh masyarakat untuk dapat mengajukan permohonan informasi publik di lingkungan ITS. Berikut ini adalah gambaran infografis terkait tata cara pengajuan informasi :



Gambar 10. Tata Cara Permohonan Informasi dan Dokumentasi

2) Tata Cara Pengajuan Keberatan

Berikut ini adalah gambaran infografis terkait tata cara pengajuan keberatan atas permohonan informasi publik :



Gambar 11. Tata Cara Pengajuan Keberatan

3) Tata Cara Pengaduan Pungli dan Gratifikasi

Berikut ini adalah gambaran infografis terkait tata cara pengajuan pengaduan pungli dan gratifikasi di lingkungan ITS :



Gambar 12. Tata Cara Pengaduan Pungli dan Gratifikasi

4) Tata Cara Pengaduan Penyalahgunaan Wewenang

Berikut ini adalah gambaran infografis terkait tata cara pengaduan penyalahgunaan wewenang pejabat :



Gambar 13. Tata Cara Pengaduan Penyalahgunaan Wewenang

D. Jam Kerja Layanan Informasi Publik



Gambar 14. Jam Pelayanan Publik

Jam pelayanan publik PPID ITS melalui sistem *online* dilakukan selama 24 jam. Namun untuk melakukan tanggapan, petugas PPID mengikuti Jam Pelayanan Informasi Publik seperti yang tertera pada gambar di atas.

E. Sumber Daya Manusia Layanan Informasi Publik

Pada 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 dengan standar yang telah ditetapkan. Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi ITS terdiri dari Tim Pertimbangan Pelayanan Informasi dan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID).

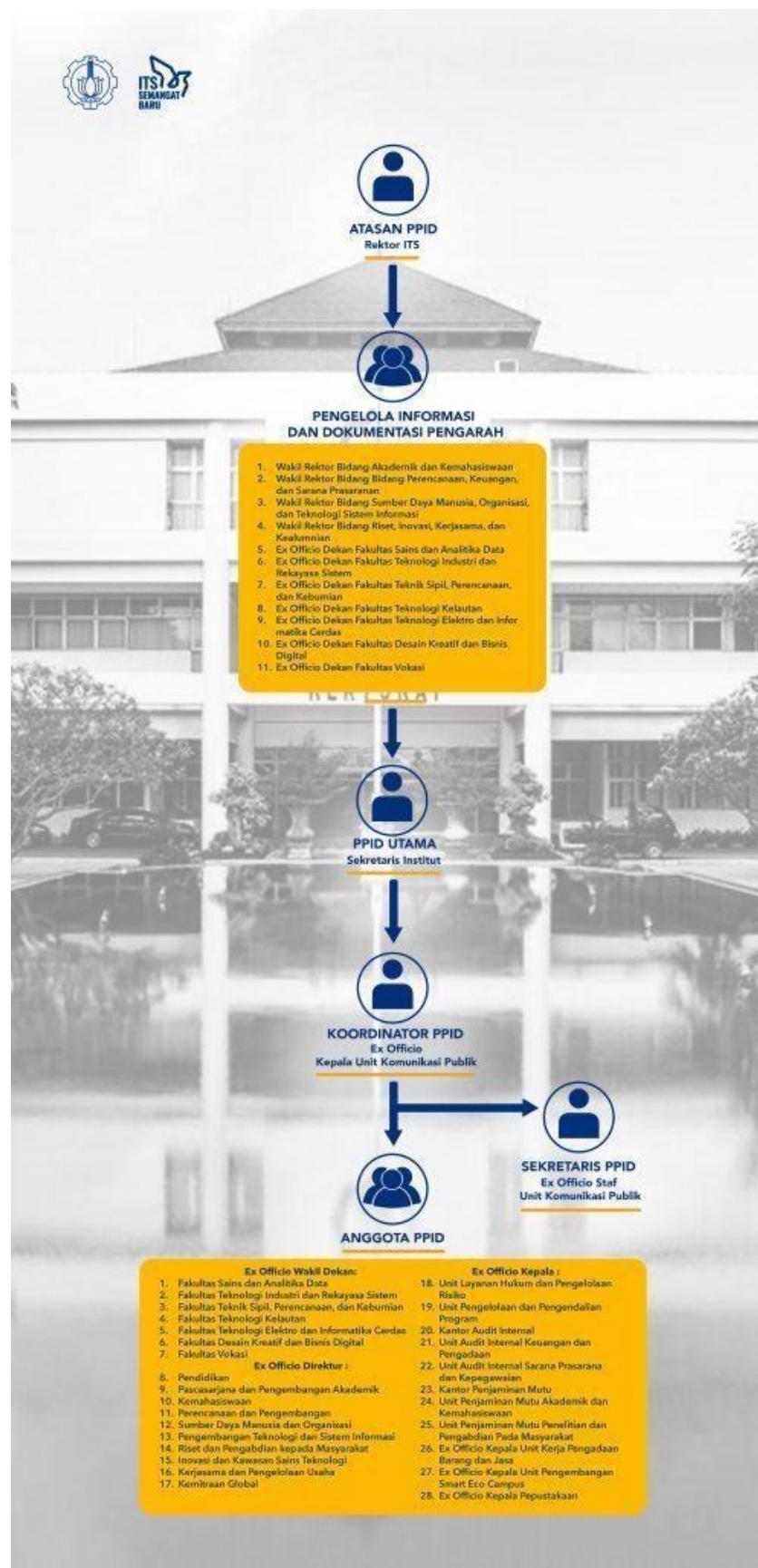
Tim pertimbangan pelayanan informasi terdiri dari Rektor ITS selaku atasan PPID, sedangkan Wakil Rektor dan Dekan di lingkungan ITS selaku PPID Pengarah. Tim pertimbangan pelayanan informasi ini mempunyai tugas dan fungsi sebagai berikut :

- 1) Membahas dan memberikan pertimbangan atas jenis informasi yang dikecualikan di lingkungan ITS;
- 2) Membahas dan memberikan pertimbangan atas keberatan dan penyelesaian sengketa informasi;
- 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, sedangkan Wakil Dekan dan Kepala Unit Kerja di lingkungan ITS dalam hal ini 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;
- 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 di bawah ini :



Gambar 15. Struktur Organisasi PPID di Lingkungan ITS

Dalam melaksanakan tugasnya, PPID ITS juga dibantu oleh administrator dan *Liaison Officer* (LO). Infografis pada Gambar 16 di bawah 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 antara lain :

- 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 meneruskan informasi tersebut ke tim ITS Media Center untuk diliput.
- Memastikan adanya penerimaan tamu, pelaksanaan acara, dan atribut acara seperti bendera dalam setiap kegiatan yang dilaksanakan di tempat kerja masing-masing sesuai dengan standar yang berlaku.

F. Anggaran Layanan Informasi Publik

Anggaran operasional pelayanan informasi publik berada pada anggaran Unit Komunikasi Publik yang didapatkan melalui alokasi dana non-PNBP. Anggaran ini meliputi sosialisasi keterbukaan informasi publik, analisa survei kepuasan masyarakat, laporan layanan informasi publik, laporan rekomendasi layanan, pengembangan data dan sistem informasi, pengembangan website pendukung, dan lain sebagainya dengan total Rp. 305.558.000 dan pagu anggaran Rp. 3.596.471.000.



03. RINCIAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

A. Ringkasan Layanan Permohonan Informasi dan Dokumentasi

Pada tahun 2021, PPID ITS menerima 187 permohonan informasi dan dokumentasi secara *online* (website) dan tidak ada permohonan secara *offline*. Sebanyak 180 permohonan diterima sepenuhnya dan 7 permohonan ditolak. Rincian layanan permohonan informasi dan dokumentasi selama tahun 2021 dapat dilihat pada Tabel 1 di bawah ini :

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 | 21 | 2 | 21 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Februari | 11 | 3 | 11 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Maret | 17 | 5 | 16 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| April | 15 | 4 | 15 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Mei | 10 | 5 | 9 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Juni | 20 | 3 | 18 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 |
| Juli | 21 | 5 | 21 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Agustus | 13 | 3 | 13 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| September | 15 | 3 | 14 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Oktober | 7 | 4 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| November | 19 | 4 | 18 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Desember | 18 | 2 | 17 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 187 | 4(*) | 180 | 0 | 7 | 2 | 0 | 3 | 2 |

(*) Rata-rata dalam satu tahun

Penolakan dalam hal ini terjadi dikarenakan beberapa alasan, yaitu 2 permohonan yang kurang jelas, 3 permohonan yang sama (*double* permohonan), dan 2 permohonan dengan identitas pemohon yang tidak jelas. Rata-rata petugas PPID melakukan tanggapan dalam waktu 5 hari kerja selama tahun 2021. 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.

Dalam rekaman permohonan informasi dan dokumentasi di tahun 2021 juga didapatkan data terkait karakteristik pemohon yang dilihat dari 1) daerah asal, 2) jenis pekerjaan, 3) tujuan pengajuan, dan 4) jenis permohonan yang sering disampaikan.

1) Pemohon Berdasarkan Daerah Asal (10 Kota Terbanyak)

Berdasarkan Gambar 17 di bawah ini, dapat dilihat bahwa pemohon terbanyak berasal dari Kota Surabaya dengan total 17 pemohon, sementara sebanyak 44 pemohon berasal dari luar Kota Surabaya. Hal ini menunjukkan bahwa salah satu tujuan PPID ITS dalam menyediakan layanan *online* untuk memudahkan pemohon yang tidak berada di Kota Surabaya juga telah tercapai.

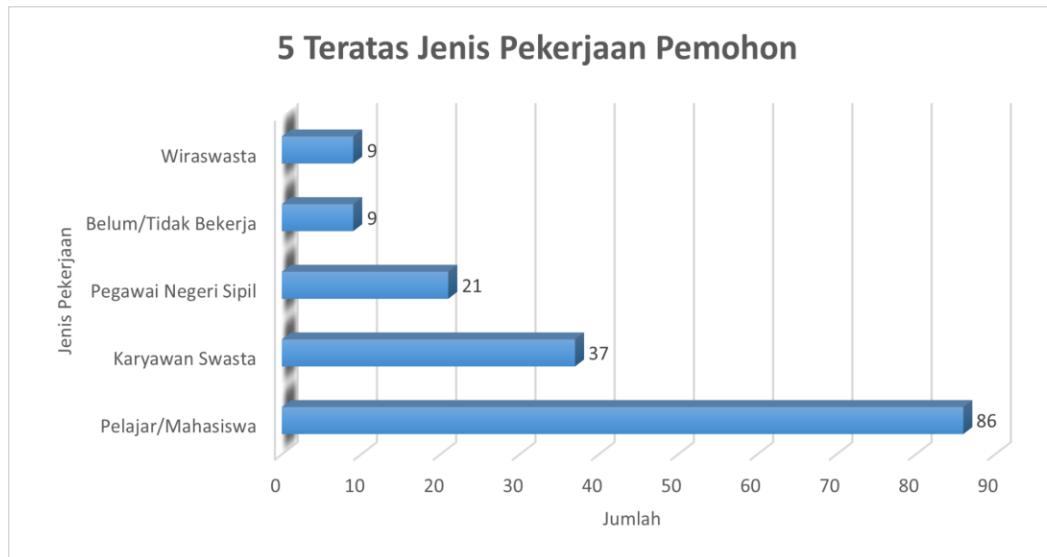


Gambar 17. Grafik Sepuluh Daerah Pemohon Terbanyak

2) Pemohon Berdasarkan Jenis Pekerjaan (5 terbanyak)

Berdasarkan Gambar 18 di bawah ini, grafik menunjukkan bahwa jenis pekerjaan pemohon terbanyak adalah pelajar/mahasiswa dengan total 86 pemohon. Hal tersebut selaras dengan salah satu tujuan dari perguruan tinggi yaitu untuk memberikan layanan informasi

kepada calon mahasiswa maupun mahasiswa secara lebih efektif, yang dapat diakses dimana saja dan kapan saja.



Gambar 18. Grafik Lima Jenis Pekerjaan Terbanyak Pemohon

3) Permohonan Berdasarkan Tujuan

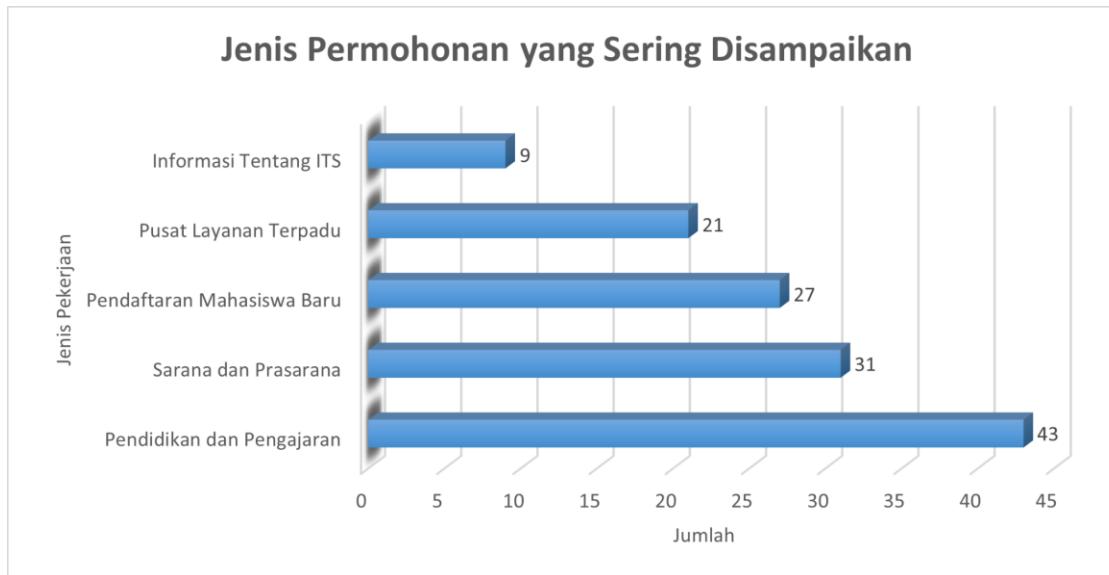
PPID ITS juga membuat klasifikasi permohonan informasi berdasarkan tujuan permohonan agar petugas dapat mengidentifikasi bahwa informasi yang diberikan akan digunakan untuk keperluan pribadi atau instansi tertentu. Jika dilihat dari Gambar 19 di bawah ini, sebanyak 95% permohonan informasi digunakan untuk tujuan pribadi.



Gambar 19. Grafik Klasifikasi Tujuan Penyampaian Permohonan

4) Permohonan yang Sering Disampaikan (5 terbanyak)

Berdasarkan 5 kategori informasi yang paling sering diminta, terdapat 131 permohonan yang disampaikan kepada petugas PPID ITS selama tahun 2021. Dari jumlah tersebut, permohonan informasi yang paling sering disampaikan adalah mengenai pendidikan dan pengajaran di lingkungan ITS. Grafik yang menunjukkan topik-topik permohonan informasi selengkapnya dapat dilihat pada Gambar 20 di bawah ini.



Gambar 20. Grafik Topik Permohonan yang Sering Disampaikan



B. Ringkasan Layanan Pengajuan Keberatan

PPIID ITS menerima 2 layanan pengajuan keberatan di tahun 2021. Namun setelah dikaji, pengajuan keberatan yang disampaikan bukan merupakan pengajuan keberatan atas permohonan informasi dan dokumentasi. PPIID ITS sampai saat ini terus berupaya melakukan evaluasi untuk promosi mengenai layanan ini agar pemohon tidak merasa ambigu dalam menggunakan layanan pengajuan keberatan. Rincian layanan pengajuan keberatan selama tahun 2021 dapat dilihat pada Tabel 2 di bawah ini :

Tabel 2. Rincian Layanan Pengajuan Keberatan

| Bulan | Jumlah Pengajuan Per Bulan | Rata-Rata Waktu Respon (Hari Kerja) | Jumlah Pengajuan Yang Dikabulkan | | Jumlah Pengajuan Yang Ditolak | Alasan Permohonan 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 | 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 |
| TOTAL | 2 | 0(*) | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

(*) Rata-rata dalam satu tahun

C. Ringkasan Layanan Pengaduan Pungli dan Gratifikasi

PPID ITS tidak mendapat pengaduan pungli dan gratifikasi dalam layanan informasi publik selama tahun 2021.

D. Ringkasan Layanan Pengaduan Penyalahgunaan Wewenang

PPID ITS juga tidak mendapat pengaduan penyalahgunaan wewenang dalam layanan informasi publik selama tahun 2021.

04. RINCIAN PENYELESAIAN SENGKETA INFORMASI PUBLIK

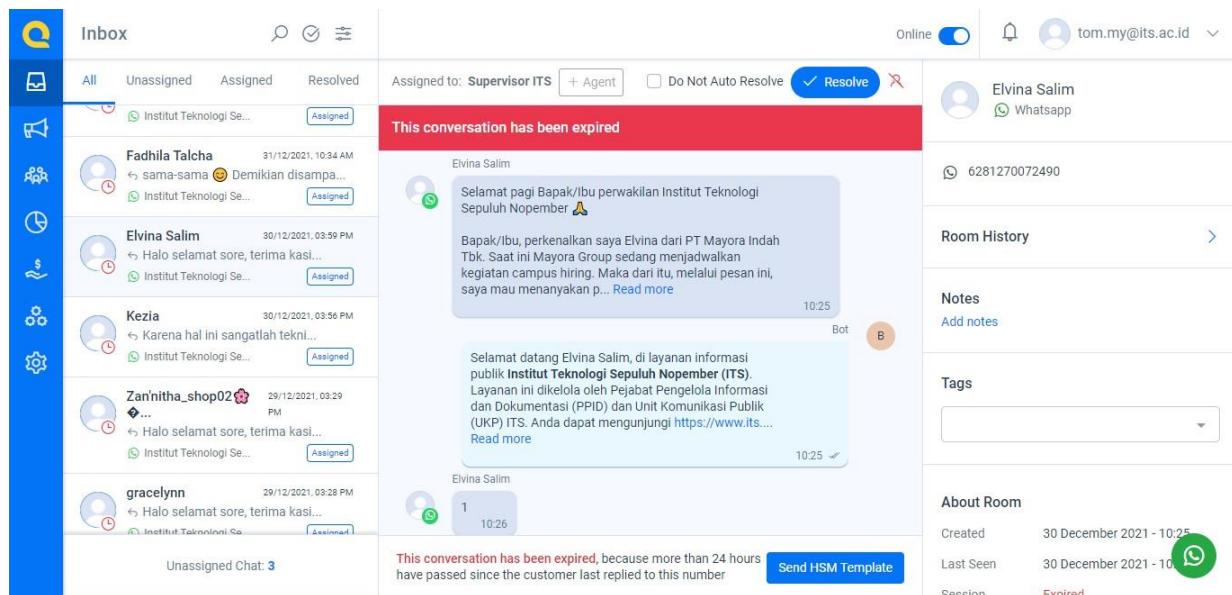
Selama tahun 2021, PPID ITS tidak menerima permohonan penyelesaian sengketa informasi publik.

05. INOVASI LAYANAN INFORMASI PUBLIK

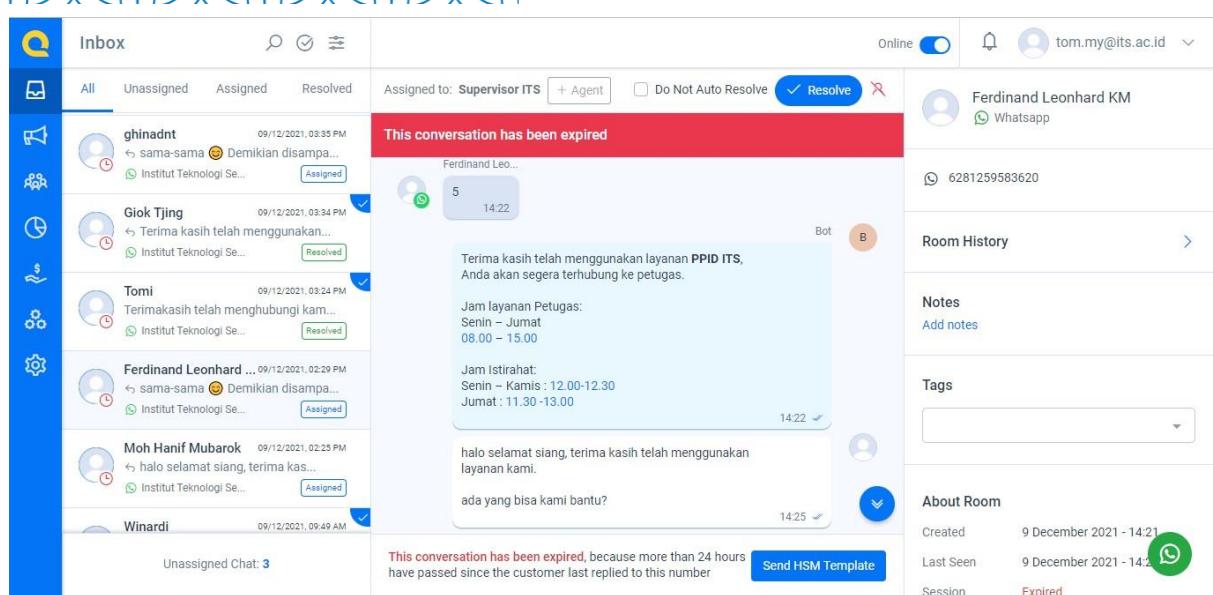
Inovasi layanan informasi publik di lingkungan ITS selalu dilakukan oleh PPID ITS dengan tujuan utama sebagai berikut:

- Memudahkan akses secara *online* bagi pengguna layanan informasi publik ITS.
- Mempercepat penyebaran informasi secara *online*, baik melalui media resmi ITS ataupun kolaborasi media eksternal.
- Mempercepat respon terhadap permintaan layanan PPID ITS melalui *platform* Qontak.

Dengan tujuan ini, PPID ITS berharap dapat meningkatkan kualitas pelayanan prima melalui teknologi yang tepat guna. Terbukti dengan adanya inovasi penggunaan Qontak, proses pelayanan informasi publik di lingkungan ITS menjadi lebih efektif dan mudah. Qontak merupakan mitra resmi *WhatsApp* Bisnis yang juga memberdayakan pelayanannya melalui *WhatsApp* secara terpadu. Dengan tumpukan teknologi bersertifikat ISO, Qontak banyak dimanfaatkan oleh universitas, bank, perusahaan multinasional, perusahaan milik negara, hingga UKM. Di bawah ini merupakan gambaran pelayanan informasi publik oleh petugas PPID ITS melalui *platform* Qontak :

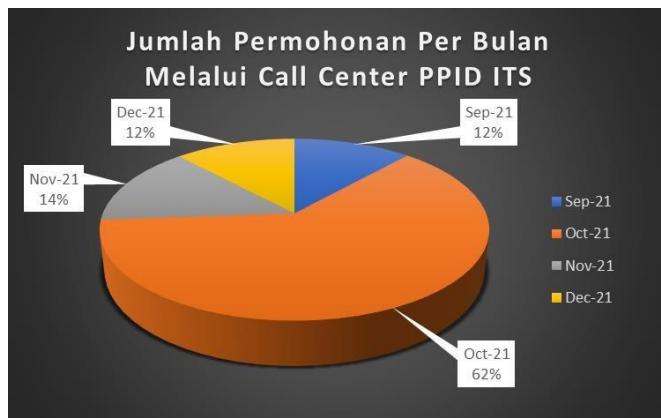


Gambar 21. Permohonan Informasi dan Dokumentasi melalui Qontak



Gambar 22. Permohonan Bantuan Petugas/Agent PPID ITS

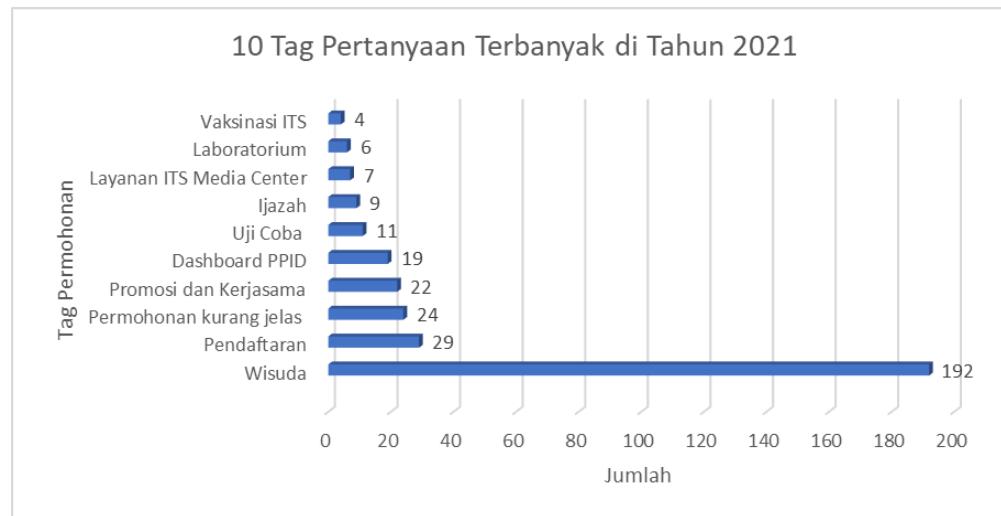
Penggunaan *platform* Qontak sebagai salah satu inovasi PPID ITS dalam meningkatkan proses pelayanannya dimulai sejak September 2021. Dengan adanya *platform* ini, pertanyaan-pertanyaan yang disampaikan pengguna layanan informasi publik ITS dapat diakomodasi secara lebih mudah oleh petugas PPID karena pengguna tersebut dapat menyampaikan pertanyaannya secara langsung melalui aplikasi *WhatsApp* milik pribadi. Nantinya, pertanyaan yang disampaikan melalui akun *WhatsApp* pribadi pengguna akan langsung terintegrasi dengan akun PPID ITS dalam *platform* Qontak sehingga terjalin sistem percakapan seperti pada gambar di atas. Berikut ini adalah persentase jumlah permohonan pertanyaan yang masuk melalui *call center* PPID ITS (via Qontak) setiap bulannya selama tahun 2021:



Gambar 23. Persentase Jumlah Permohonan Pertanyaan Call Center PPID ITS 2021

Dari berbagai jenis pertanyaan yang masuk melalui *platform* tersebut, terdapat 10 jenis tag pertanyaan yang sering muncul atau yang paling sering ditanyakan selama tahun 2021 oleh

pengguna layanan informasi publik. Infografis mengenai jenis-jenis pertanyaan yang masuk pada *call center* PPID ITS dapat dilihat pada Gambar 24, dimana wisuda merupakan informasi yang paling banyak ditanyakan via Qontak.



Gambar 24. 10 Tag Pertanyaan Terbanyak dalam Call Center PPID ITS 2021

06. KOLABORASI LAYANAN INFORMASI PUBLIK

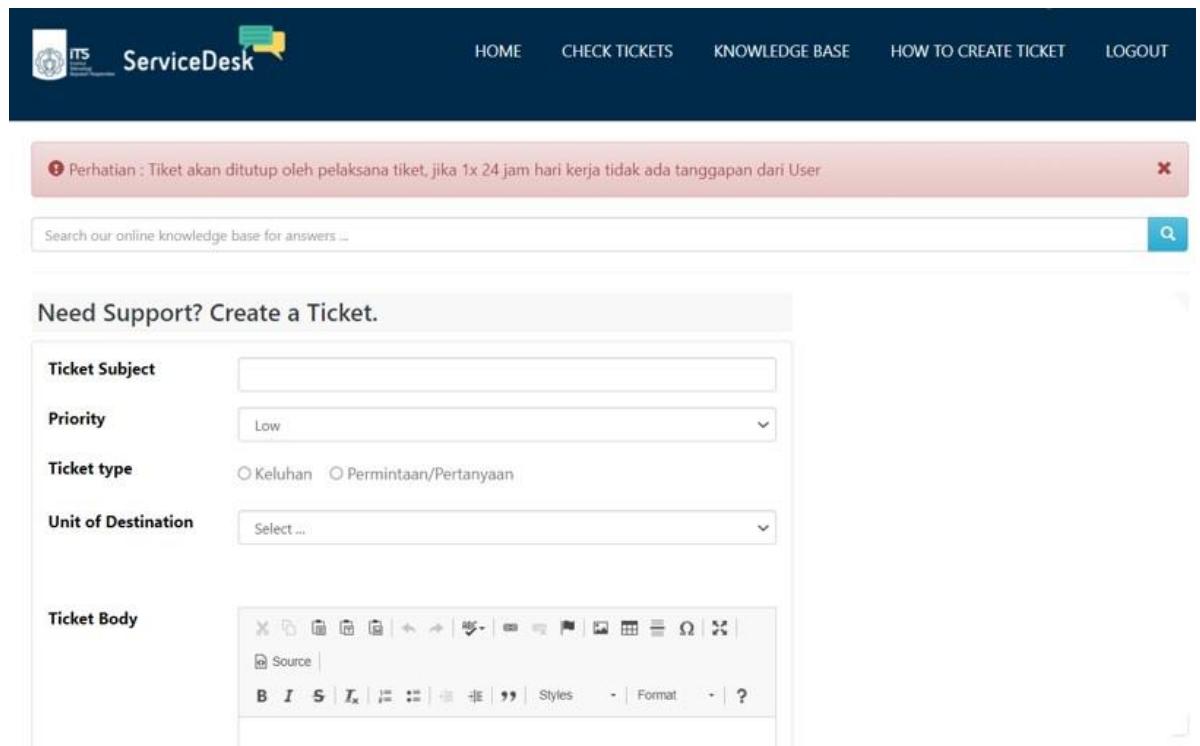
Setiap tahunnya, PPID ITS melakukan kolaborasi internal dan eksternal untuk penyediaan, pelayanan, dan penyebarluasan informasi publik. Berikut ini rincian kolaborasi layanan di tahun 2021:

A. Kolaborasi Penyediaan Layanan Informasi Publik (Internal ITS)

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

I) ServiceDesk

Unit Komunikasi Publik dan PPID ITS melakukan kolaborasi untuk menerima informasi dari seluruh *civitas academica* ITS melalui layanan yang disebut dengan *ServiceDesk*. Layanan ini memudahkan koordinasi setiap *civitas academica* untuk memperbarui informasi publik yang tersedia melalui website ataupun media sosial.



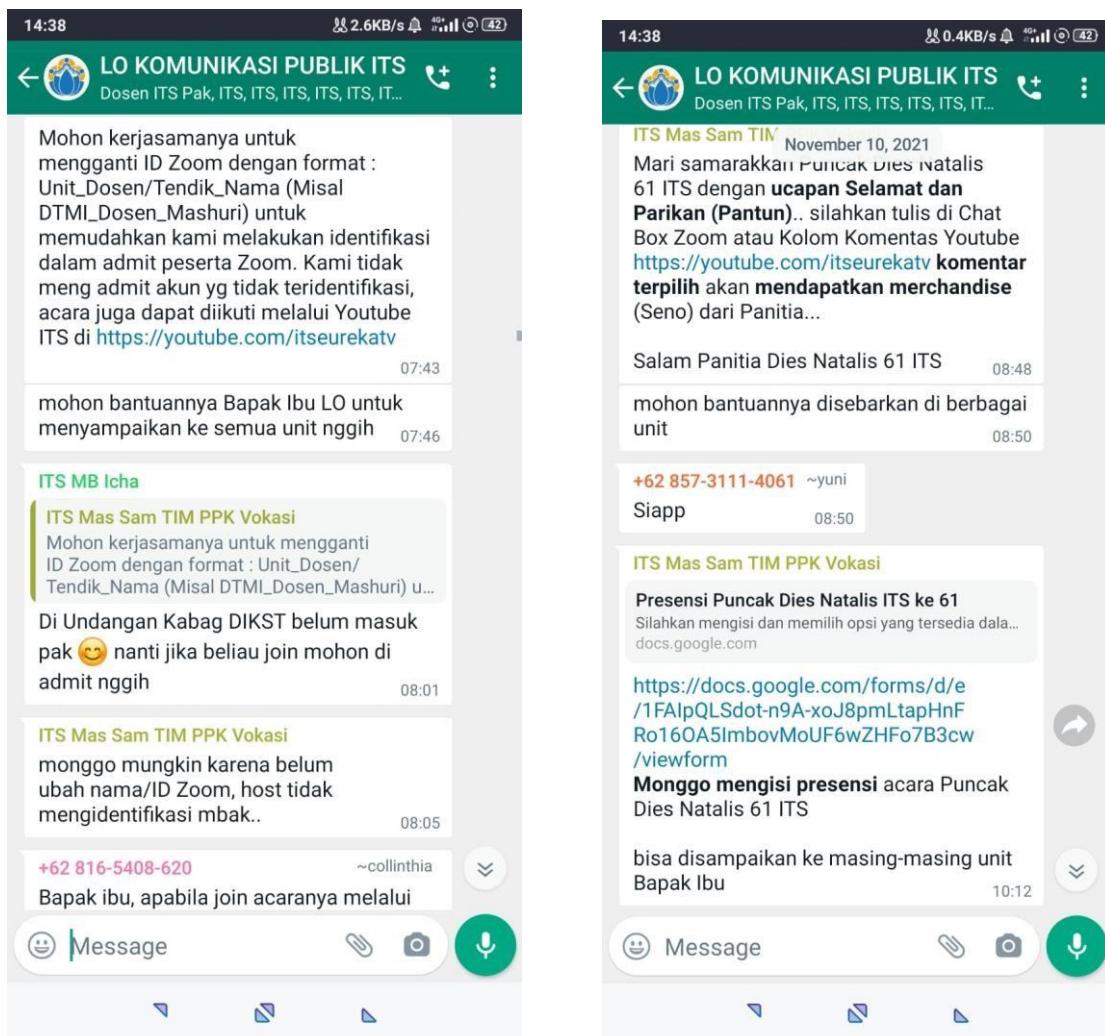
Gambar 25. Tampilan ServiceDesk untuk Internal ITS

2) Tenaga Narahubung (*Liaison Officer*) Unit Komunikasi Publik

Tenaga Narahubung (*Liaison Officer*) atau LO Unit Komunikasi Publik Institut Teknologi Sepuluh Nopember telah ditetapkan melalui Surat Keputusan Rektor ITS No.

T/1763/IT2/HK.00.01/2020. LO tersebut terdiri dari perwakilan masing-masing fakultas, departemen, dan unit kerja di lingkungan ITS. Tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada tenaga narahubung (LO) adalah sebagai berikut:

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



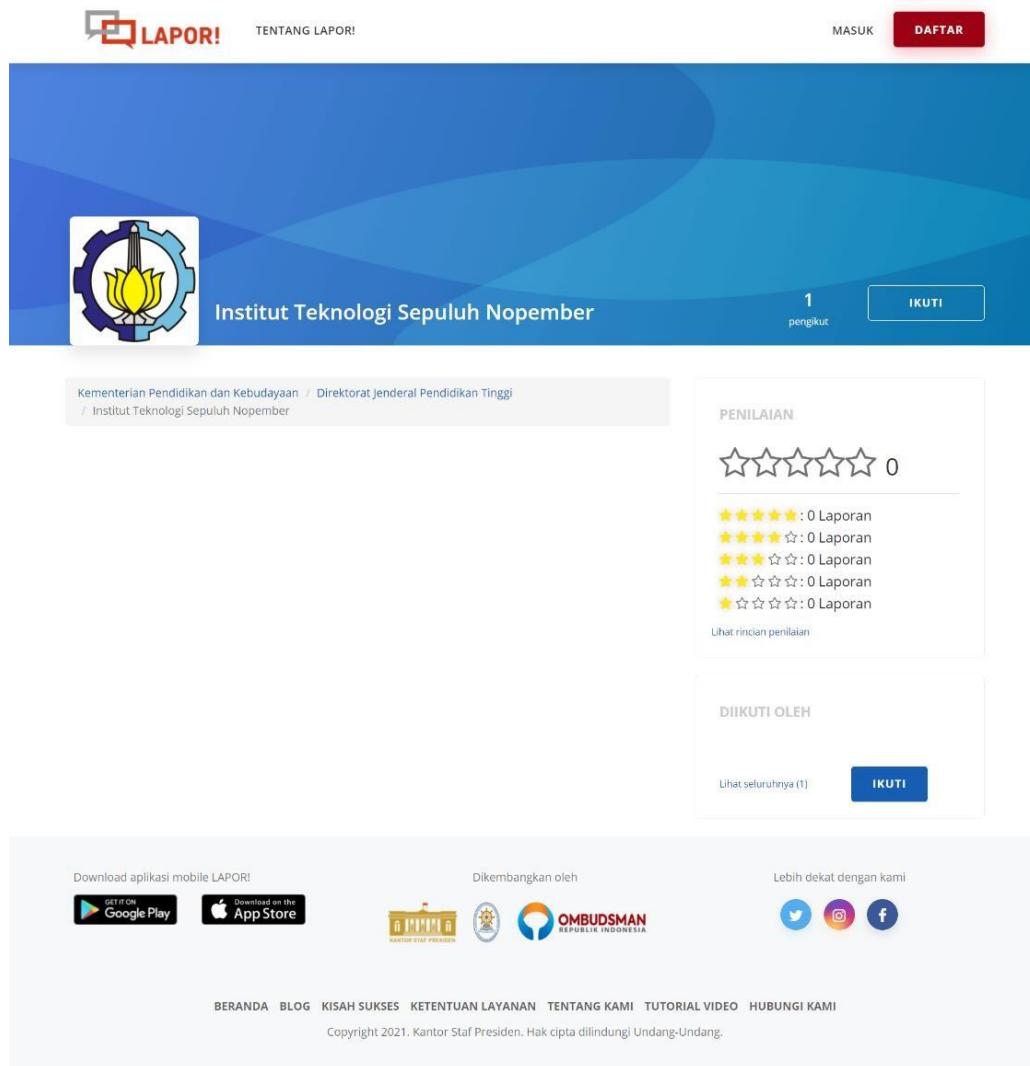
Gambar 26 Koordinasi LO Komunikasi Publik ITS melalui Grup WhatsApp

B. Kolaborasi Pelayanan Informasi Publik (eksternal)

Dalam menjalankan pelayanan informasi publik, ITS juga bersinergi dengan sistem pengelola informasi publik yang ditetapkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi serta lembaga pengawasan informasi publik provinsi Jawa Timur sebagai berikut :

1) Lapor!

Menurut 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). LAPOR! merupakan suatu sistem yang 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. Dalam hal ini, ITS juga menerima aspirasi pengaduan secara *online* dengan LAPOR! (lapor.go.id).



Gambar 27. Tampilan Halaman ITS di Website Lapor!

Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat

Sampaikan laporan Anda langsung kepada instansi pemerintah berwenang

Sampaikan Laporan Anda

Pilih Tipe Laporan

PENGADUAN ASPIRASI PERMINTAAN INFORMASI

Perhatikan Cara Menyampaikan Pengaduan Yang Baik dan Benar [?](#)

Ketik Judul Laporan Anda *

Ketik Isi Laporan Anda *

Pilih Tanggal Kejadian *

Ketik Lokasi Kejadian *

Ketik Instansi Tujuan

Pilih Kategori Laporan Anda

[Upload Lampiran](#) Anonim Rahasia [LAPOR!](#)

Tulis Laporan
Laporkan keluhan atau aspirasi anda dengan jelas dan lengkap

Proses Verifikasi
Dalam 3 hari, laporan Anda akan diverifikasi dan diteruskan kepada instansi berwenang

Proses Tindak Lanjut
Dalam 5 hari, instansi akan menindaklanjuti dan membalas laporan Anda

Beri Tanggapan
Anda dapat menanggapi kembali balasan yang diberikan oleh instansi dalam waktu 10 hari

Selesai
Laporan Anda akan terus ditindaklanjuti hingga terselesaikan

[PELAJARI LEBIH LANJUT](#)

JUMLAH LAPORAN SEKARANG

627,778

INSTANSI TERHUBUNG

| | | | | |
|--------------------------|-----------------------|----------------------|---------------------|----------------------|
| 34 Kementerian | 100 Lembaga | 391 Pemkab | 94 Pemkot | 34 Pemprov |
|--------------------------|-----------------------|----------------------|---------------------|----------------------|

[LIHAT SELengkapnya](#)

Download aplikasi mobile LAPOR!
[GET IT ON Google Play](#) [Download on the App Store](#)

Dikembangkan oleh

OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

Lebih dekat dengan kami

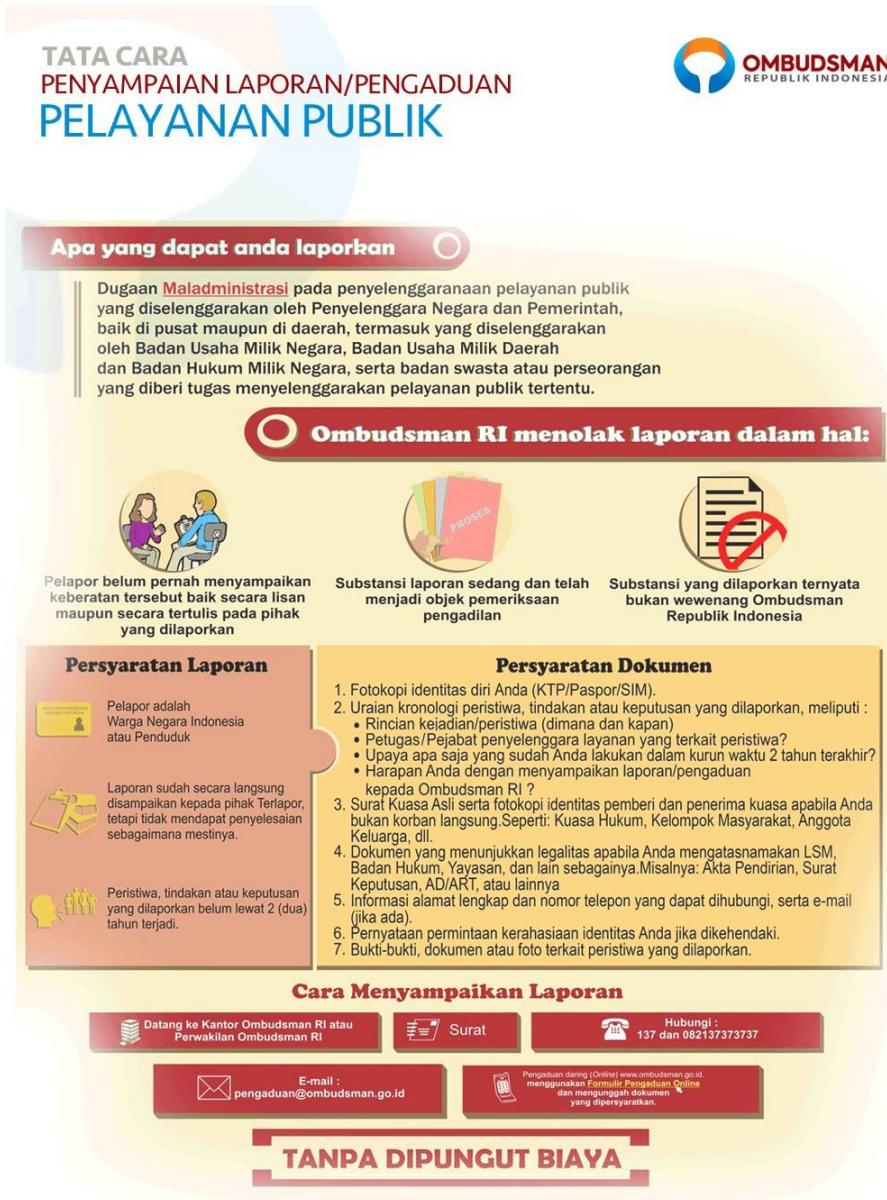
[BERANDA](#) [BLOG](#) [KISAH SUKSES](#) [KETENTUAN LAYANAN](#) [TENTANG KAMI](#) [TUTORIAL VIDEO](#) [HUBUNGI KAMI](#)

Copyright 2021, Kantor Staf Presiden. Hak cipta dilindungi Undang-Undang.

Gambar 28. Tampilan Halaman Depan Website Lapor!

2) 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 layanan publik ini.



Gambar 29. Tata Cara Penyampaian Laporan / Pengaduan Pelayanan Publik oleh OMBUDSMAN

C. Kolaborasi Penyebarluasan Informasi Publik

Untuk melakukan penyebarluasan informasi terkait pelayanan publik, PPID ITS melakukan kolaborasi dengan seluruh media sosial resmi milik ITS yang tergabung dalam ITS Media Center. Selain itu, PPID ITS juga membangun kerja sama dengan media dalam bentuk *online* maupun cetak dalam menyebarluaskan pelayanan informasi publik.

I) ITS Media Centre

ITS *Media Centre* adalah kumpulan media resmi milik ITS yang terdiri dari website dan media sosial. Selain melalui website resminya, PPID ITS 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/

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

Twitter : https://twitter.com/its_campus

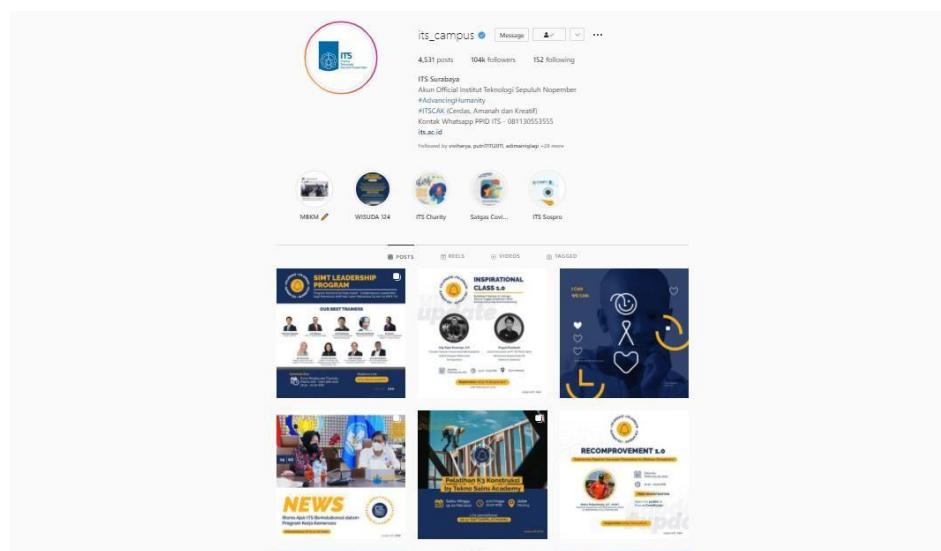
Youtube : <https://www.youtube.com/user/itseurekaty>



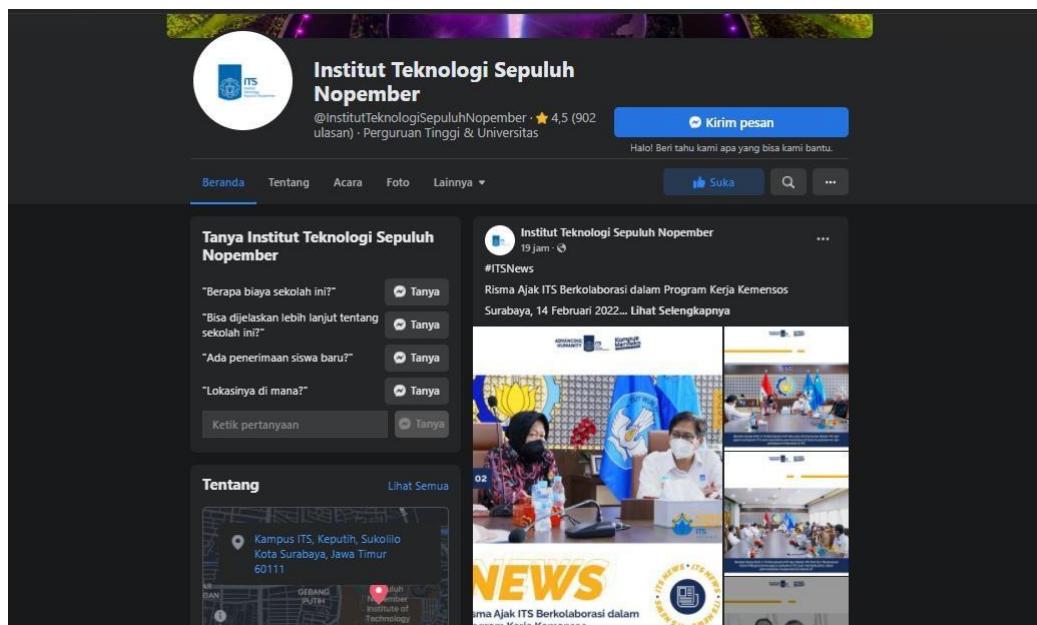
Gambar 30. Tampilan Website ITS



Gambar 31. Tampilan Youtube Resmi ITS



Gambar 32. Tampilan Akun Instagram Resmi ITS



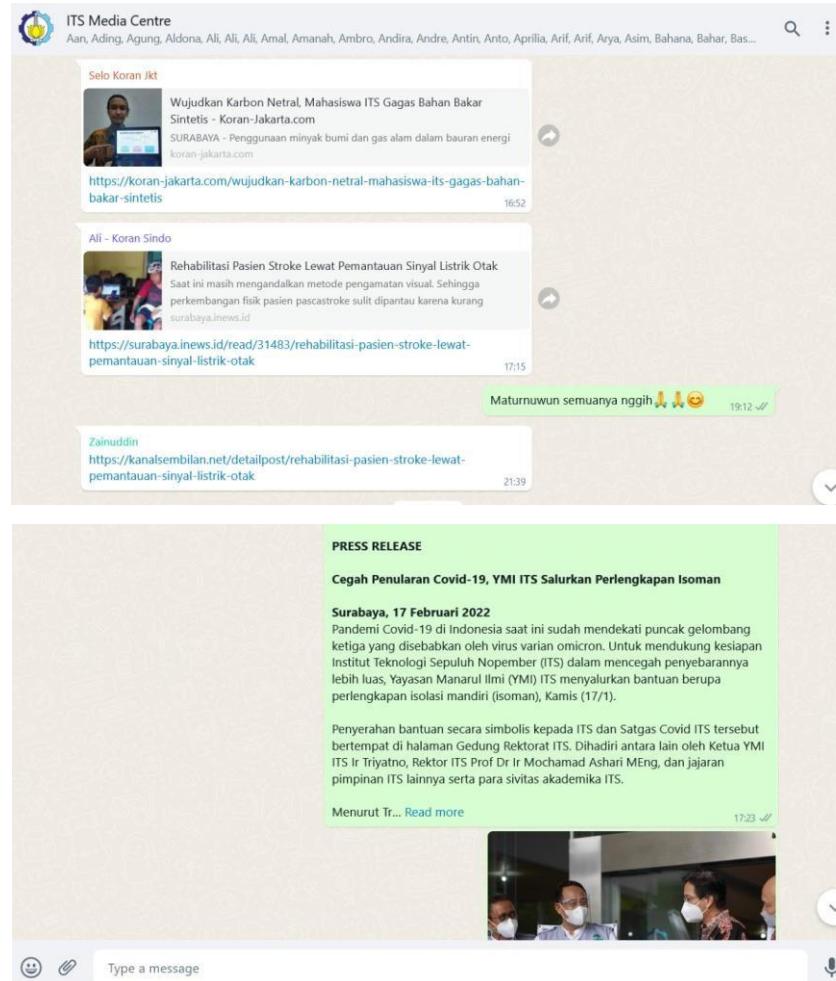
Gambar 33. Tampilan Akun Facebook Resmi ITS



Gambar 34. Tampilan ITS Media Centre

2) Kerjasama Media

Proses penyebaran informasi ITS dilakukan baik melalui media internal (media resmi ITS) dan juga media eksternal (kerjasama media cetak dan *online*). ITS juga selalu berkomitmen untuk menyebarkan *press release* setiap harinya agar dapat dimuat di media cetak maupun elektronik. Untuk mempercepat proses penyebarannya, petugas PPID ITS yang tergabung dalam Unit Komunikasi Publik menjalankan tugasnya dengan melakukan koordinasi melalui grup WhatsApp atau email dengan tim media eksternal 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 dilaksanakan pada Selasa, 26 Oktober 2021 secara daring, yang dihadiri juga oleh Wakil Presiden Republik Indonesia Bapak K.H. Ma'ruf Amin. Dengan adanya anugerah ini, PPID ITS kembali mendapatkan predikat “informatif” untuk Anugerah Keterbukaan Informasi Publik. Hal tersebut membuktikan bahwa PPID ITS mampu mempertahankan predikat yang sama di tahun sebelumnya.



Gambar 36. Plakat Predikat “Informatif” untuk ITS dalam Anugerah Keterbukaan Informasi Badan Publik Tahun 2021

08. LAPORAN KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN

A. Karakteristik Pengguna Layanan

Pada dasarnya, statistika deskriptif yang digunakan untuk menjelaskan laporan kepuasan pengguna layanan publik ITS adalah diagram lingkaran dan batang. Pengguna layanan publik ITS ini adalah orang-orang yang meminta informasi terkait ITS dengan cara mengajukan pertanyaan melalui laman yang telah tersedia. Dalam proses pengajuan pertanyaan, responden wajib memberikan informasi mengenai identitas diri dengan cara mengunggah salinan Kartu Tanda Pengenal bersamaan dengan pertanyaan yang akan diajukan. Dari hasil pengunggahan tersebut, karakteristik pengguna layanan PPID ITS dapat dilihat dalam Gambar 37 di bawah ini:



(a) Jenis Kelamin

(b) Pendidikan

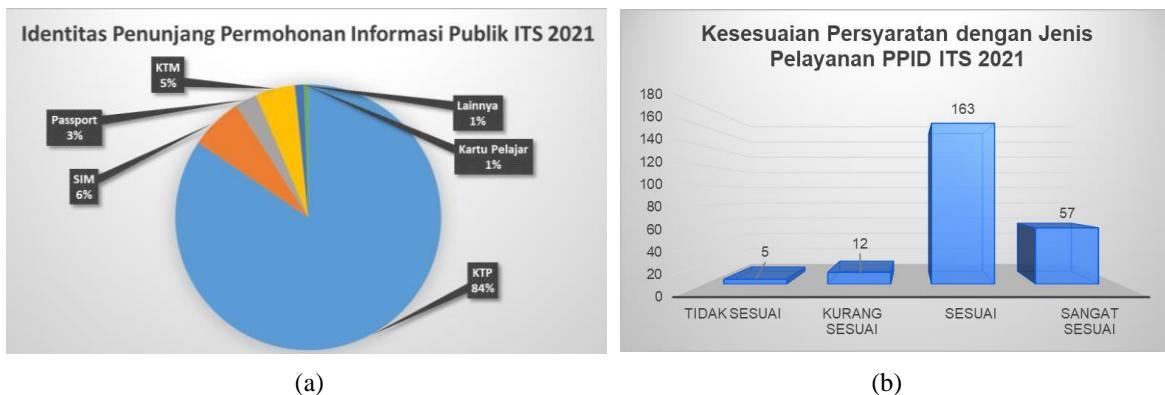
Gambar 37. Karakteristik Responden Survei

Berdasarkan Gambar 37 (a), responden dengan jenis kelamin laki-laki (53%) lebih banyak mengajukan pertanyaan dibandingkan dengan responden perempuan (47%). Selain itu, pada Gambar 37 (b) menunjukkan bahwa jumlah tertinggi responden pengguna layanan publik ITS selama tahun 2021 berasal dari jenjang pendidikan sarjana (S1) sebesar 50%, responden jenjang pendidikan pascasarjana (S2) dan diploma masing-masing sebesar 16%, responden jenjang pendidikan sekolah menengah atas (SMA) sebesar 15%, responden jenjang pendidikan studi doktoral (S3) sebesar 2%, dan lainnya sebesar 1%.

B. Persyaratan Layanan

Persyaratan layanan yang dimaksud dalam poin ini adalah persyaratan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi masyarakat untuk dapat mengajukan pertanyaan dan permohonan informasi publik kepada petugas PPID ITS. Dalam proses pengajuan pertanyaan dan permohonan informasi publik tersebut, masyarakat diwajibkan untuk mencantumkan identitas pribadi seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau lainnya sebagai jaminan agar informasi yang didapat publik nantinya dapat dipergunakan dengan baik, bijak, dan sebagaimana mestinya. Berikut ini adalah infografis jenis-jenis identitas penunjang

permohonan informasi publik dan juga kesesuaian persyaratan terhadap jenis pelayanan yang didapat oleh petugas PPID ITS selama tahun 2021:

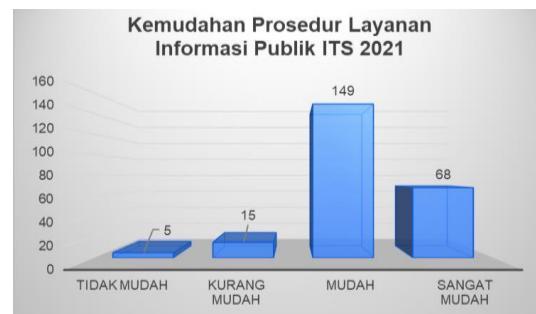


Gambar 38. (a) Identitas Penunjang Permohonan Informasi Publik ITS dan (b) Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanan

Gambar 38 (a) menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna layanan informasi publik ITS menggunakan Kartu Tanda Penduduk (84%) untuk memenuhi persyaratan identitas pengajuan informasi. Di samping itu, sebanyak 163 responden layanan informasi publik ITS pada Gambar 38 (b) menyatakan adanya kesesuaian antara persyaratan dengan jenis pelayanan yang didapat. Hanya 5 responden dari jumlah total pengguna layanan yang menyatakan adanya ketidaksesuaian antara persyaratan dengan jenis pelayanan yang didapat.

C. Prosedur Layanan

Prosedur layanan adalah tata cara pelayanan dan pengaduan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan. Berdasarkan gambar tersebut, sebagian besar pengguna layanan publik ITS yakni sebanyak 149 responden menyatakan bahwa prosedur pelayanan yang diberikan petugas PPID ITS mudah untuk dipahami. Selain itu, 68 responden dari jumlah total pengguna layanan menyatakan bahwa prosedur pelayanan yang diberikan petugas PPID ITS sudah sangat mudah untuk dipahami. Gambar 39 di bawah ini menunjukkan hasil survei mengenai indikator prosedur pelayanan informasi publik di lingkungan ITS selama tahun 2021:



Gambar 39. Tingkat Kemudahan Prosedur Layanan Informasi Publik

D. Waktu Pelayanan

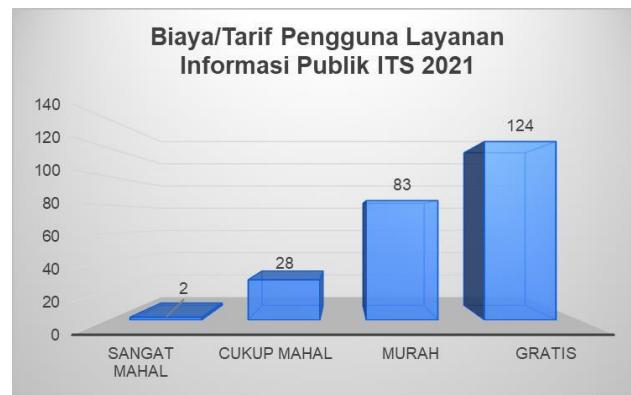
Waktu pelayanan yang dimaksud dalam poin ini adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis permohonan yang masuk. Dalam proses pelayanan informasi publik ITS, pengajuan pertanyaan maupun informasi akan melalui proses *release* jawaban terlebih dahulu sehingga memerlukan waktu kurang lebih sepuluh hari untuk menjawab dan memberikan informasi. Berdasarkan Gambar 40 di bawah ini, sebanyak 135 responden layanan informasi publik ITS berpendapat bahwa waktu pelayanan yang diberikan oleh petugas PPID ITS sudah termasuk cepat. Sedangkan 58 responden lainnya dalam layanan informasi publik ITS berpendapat bahwa waktu pelayanan yang diberikan oleh petugas PPID ITS sangatlah cepat.



Gambar 40. Kecepatan Waktu dalam Pelayanan Informasi Publik ITS

E. Biaya/Tarif

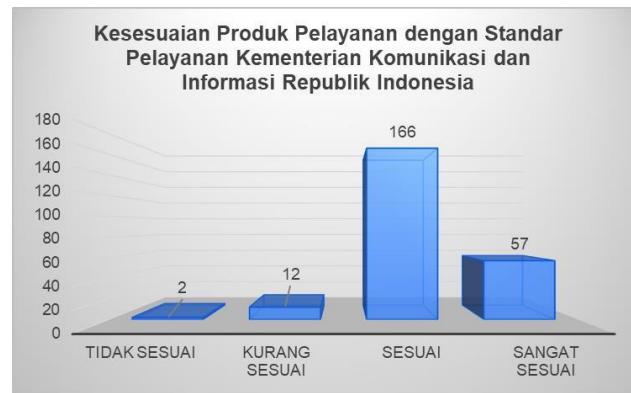
Besarnya biaya/tarif yang dikenakan kepada para pengguna layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat itu sendiri. Dalam pelaksanaanya, para pengguna layanan informasi publik ITS tidak dipungut biaya apapun (gratis). Akan tetapi, biaya diperlukan apabila pengguna meminta layanan yang menghasilkan lembaran *hardcopy*. Gambar 41 di bawah ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna layanan informasi publik ITS (124 responden) tidak dipungut biaya (gratis) dalam proses pelayanannya. Sedangkan hanya 2 responden dari jumlah total pengguna layanan menyatakan bahwa biaya yang ditangguhkan bersifat mahal (tidak terjangkau).



Gambar 41. Biaya/Tarif Pengguna Layanan Informasi Publik ITS

F. Produk Spesifikasi Jenis Layanan

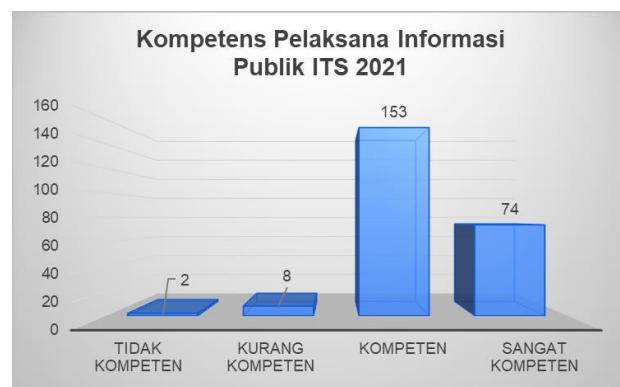
Produk spesifikasi jenis layanan dalam poin ini merupakan adanya kesesuaian antara produk pelayanan dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh Kementerian Komunikasi dan Informasi Republik Indonesia. Berdasarkan Gambar 42 di bawah ini, sebanyak 166 responden menyatakan bahwa produk pelayanan yang tercantum pada layanan informasi publik ITS telah sesuai dengan standar pelayanan Kementerian Komunikasi dan Informasi Republik Indonesia. Sedangkan hanya 2 responden dari jumlah total pengguna layanan menyatakan adanya ketidaksesuaian antara produk pelayanan yang tercantum pada layanan informasi publik ITS dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.



Gambar 42. Kesesuaian Produk Spesifikasi Jenis Layanan Informasi Publik ITS

G. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana dalam hal ini adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh petugas layanan informasi publik ITS dengan meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman untuk menanggapi setiap pertanyaan dan permohonan yang masuk.



Gambar 43. Kompetensi Pelaksana Layanan Informasi Publik ITS

Berdasarkan Gambar 43, sebanyak 153 responden menyatakan bahwa pelaksana layanan informasi publik ITS memiliki kompetensi yang memadai dalam menjalankan tugasnya. Selain itu, sebanyak 74 responden dari jumlah total pengguna layanan menyatakan bahwa pelaksana layanan informasi publik ITS sudah sangat kompeten dalam memberikan pelayanannya. Hal ini tentu saja dapat menjadi refleksi yang baik bagi para petugas pelayanan informasi publik ITS untuk terus meningkatkan pelayanan prima.

H. Perilaku Pelaksana

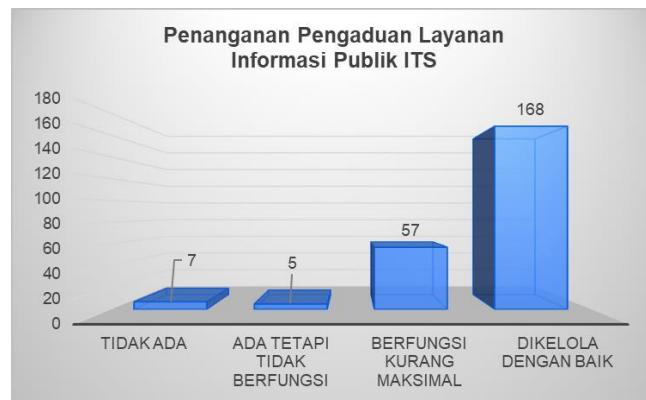
Perilaku pelaksana dalam hal ini merupakan sikap yang ditunjukkan oleh petugas atau pelaksana layanan informasi publik dalam memberikan pelayanannya. Berdasarkan Gambar 44 di bawah ini, 136 responden menilai bahwa perilaku pelaksana layanan informasi publik ITS adalah sopan dan ramah. Selain itu, sebanyak 89 responden memperkuat perilaku pelaksana layanan informasi yang dinilai sangat sopan dan ramah. Hal tersebut membuktikan adanya komitmen petugas PPID ITS untuk terus mengutamakan nilai-nilai *service excellence* dalam melayani publik.



Gambar 44. Perilaku Pelaksana Layanan Informasi Publik ITS

I. Penanganan Pengaduan

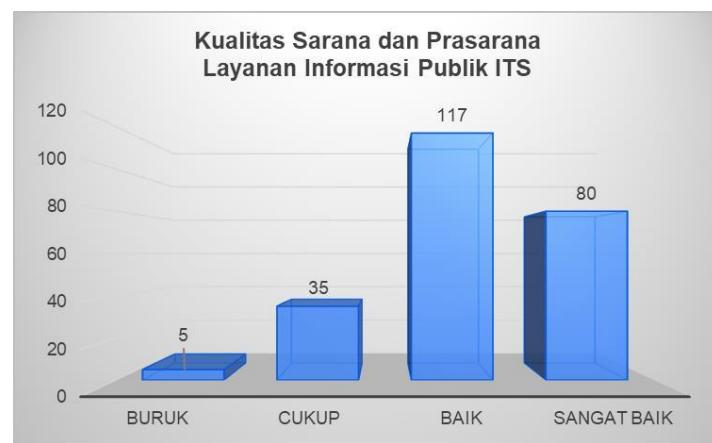
Berdasarkan Gambar 45 di bawah ini, sebagian besar responden menyatakan bahwa tata cara penanganan pengaduan dan tindak lanjut pelayanan informasi publik ITS telah dikelola dengan baik. Hal tersebut dapat ditunjukkan dengan adanya frekuensi pendapat “dikelola dengan baik” dari 168 responden yang melakukan penilaian. Akan tetapi, petugas PPID merasa tetap perlu meningkatkan penanganan pengaduan dan tindak lanjut pelayanan informasi karena sebanyak 57 responden berpendapat bahwa pengaduan pelayanan kurang berfungsi secara maksimal.



Gambar 45. Penanganan Pengaduan Layanan Informasi Publik ITS

J. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat digunakan sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses usaha. Dalam proses pelayanan informasi publik ITS, sarana dan prasarana yang dimaksud adalah ketersediaan produk layanan serta kemudahan akses informasi publik bagi pengguna atau masyarakat dimana saja dan kapan saja. Berdasarkan Gambar 46 di bawah ini, sebanyak 117 responden menyatakan bahwa kualitas sarana dan prasarana layanan informasi publik ITS sudah baik. Selain itu, 80 responden lainnya juga menyatakan bahwa kualitas sarana dan prasarana layanan informasi publik ITS sudah sangat baik. Hal tersebut semakin membuktikan adanya tekad ITS dalam mewujudkan layanan informasi publik yang *user friendly* bagi setiap penggunanya.



Gambar 46. Kualitas Sarana dan Prasarana Layanan Informasi Publik ITS

09. KENDALA PELAKSANAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK

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

1. Masih terdapat beberapa stakeholder ITS yang belum mengetahui layanan permohonan informasi public yang dapat diakses melalui info.its.ac.id
2. Pembaruan data informasi publik dari unit kerja terkait yang belum lengkap didapatkan oleh petugas PPID ITS, antara lain laporan keuangan, pedoman organisasi, administrasi, dan kepegawaian.
3. Saat ini *online platform* PPID masih belum inklusif untuk pengguna disabilitas
4. Koordinasi dengan tenaga narahubung (LO) Komunikasi Publik melalui WhatsApp terkait informasi tertentu kadang masih memerlukan waktu respon yang lama dikarenakan informasi tersebut belum tersedia.
5. Perlu adanya kajian lebih lanjut mengenai 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 2022, yaitu :

1. Melakukan sosialisasi keterbukaan informasi publik secara rutin dan memanfaatkan media sosial untuk memberikan informasi publik secara masif, termasuk layanan yang terkait.
2. Membuat rencana pembaruan data secara detail sesuai dengan PERKI 1 Tahun 2021.
3. Perlu peningkatan layanan aplikasi PPID khusus untuk penyandang disabilitas sehingga PPID dapat meningkatkan pelayanan prima.
4. Berkolaborasi dengan unit di internal ITS untuk mengembangkan layanan *call center* yang terintegrasi untuk melayani seluruh *stakeholder* ITS.
5. Membuat analisa kebutuhan dan anggaran yang diperlukan layanan informasi publik selama tahun 2022, terutama untuk merealisasikan tindak lanjut yang disebutkan pada poin 1-5 di atas.

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 : 031-5944251-54, 5947274, 5945472 (Huming)
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.



MOCHAMAD ASHARI
NIP 196510121990031003



Salinan keputusan ini diaampulkan kepada :

- Para Wakil Rektor;
- Sekretaris Institut;
- Para Dekan;
- Para Direktur;
- Para Kepala Bidang;
- Para Kepala Kantor;
- Kepala Bagian Administrasi Umum dan Keuangan Digital
- Yang bersangkutan di lingkungan ITS

LAMPIRAN
KEPUTUSAN REKTOR INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER
NOMOR T/1660/ITP2/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 | Ex Officio Dekan Fakultas Sains dan Analitika Data |
| 6 | Ex Officio Dekan Fakultas Teknologi Industri dan Rekayasa Sistem |
| 7 | Ex Officio Dekan Fakultas Teknik Sipil, Perencanaan, dan Kebumian |
| 8 | Ex Officio Dekan Fakultas Teknologi Kelautan |
| 9 | Ex Officio Dekan Fakultas Teknologi Elektro dan Informatika Cerdas |
| 10 | Ex Officio Dekan Fakultas Desain Kreatif dan Bisnis Digital |
| 11 | Ex Officio Dekan Fakultas Vokasi |

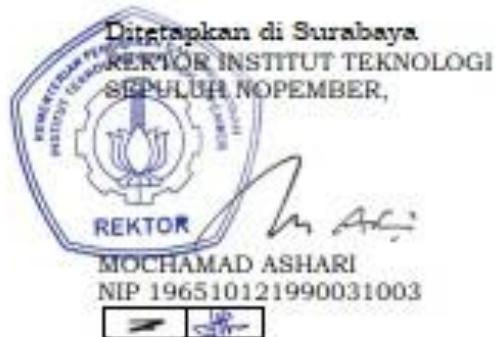
C. PPID Utama Institut Teknologi Sepuluh Nopember

| No. | Jabatan |
|-----|---------------------|
| 1 | Sekretaris Institut |

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

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

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



LAMPIRAN II

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



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER**

Kampus ITS Sukolilo-Surabaya 60111

Telp : (031-5994251-54, 5947274, 5945472 (Hunting)

Fax : 031-5947264, 5950806

<http://www.its.ac.id>

**KEPUTUSAN REKTOR INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER
NOMOR 1604/IT2/HK.00.01/2018**

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER

REKTOR INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER,

- Menimbang : dalam rangka mewujudkan akses informasi publik kepada seluruh masyarakat dari terwujudnya penyelenggara Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi secara transparan, efektif dan efisien, akuntabel, dan dapat bertanggungjawab serta meningkatkan pelayanan publik di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember, perlu menetapkan Standar Pelayanan Publik Di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember;
- Mengingat :
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
 - Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor Republik Indonesia 3058);
 - Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2012 Nomor 155, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336);
 - 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);
 - Peraturan Pemerintah Nomor 64 Tahun 2015 tentang Statuta Institut Teknologi Sepuluh Nopember (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 172, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5723);
 - Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2);
 - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
 - Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2016 tentang Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia;
 - Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan dan Evaluasi Fita Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Kementerian Riset, Teknologi, dan Perguruan Tinggi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1640);
 - Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
 - Keputusan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi - Nomor 138/M/Kp/IV/2015 tentang Pengangkatan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Periode 2015-2019;
 - Peraturan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor 16 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Teknologi Sepuluh Nopember sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor 27 Tahun 2018;
 - Peraturan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor 19 Tahun 2018 tentang Klasifikasi Keamanan dan Akses Arsip Dinamis di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember;

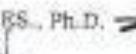
MEMUTUSKAN:

- 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 ditegakkan.

Ditetapkan di Surabaya
Pada Tanggal 24 Mei 2018

Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember,



Prof. Ir. Joni Hermanu, M.Sc., Ph.D. 
NIP. 196005181988031002

Bilangan keputusan ini disampaikan kepada:

1. Para Wakil Rektor
2. Para Dekan
3. Para Direktur
4. Para Asisten Rector
5. Para Kepala Kantor
6. Kepala Bagian Tata Usaha dan Administrasi yang bersangkutan di lingkungan ITS

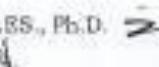
Lampiran I Keputusan Rektor ITS
 Nomor : 1684/IT2/HK.00.01/2018
 Tanggal : 24 Mei 2018

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

| Deskripsi | Tahapan |
|---|--|
| <ol style="list-style-type: none"> Pemohon informasi publik mengajukan permintaan informasi kepada ITS, baik datang langsung secara lisan, melalui surat atau email ataupun telepon. 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). 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). Petugas informasi akan memberikan tanda bukti kepada pemohon bahwa telah melakukan permintaan informasi, serta nomor pendaftaran permintaan. PPID memproses permintaan informasi. Petugas informasi akan menghubungi pemohon terkait ketersediaan informasi yang diminta. Jawaban permintaan informasi disampaikan, |  <pre> graph TD A[1. Membuat Permintaan] --> B[2. Memohon Informasi] B --> C[3. Diterima Petugas Informasi] C --> D[4. Mengisi Form] D --> E[5. Menerima Tanda Buktii] E --> F[6. Informasi Diproses] F --> G[7. Penyerahan Jawaban] G --> H[Selesai] </pre> |



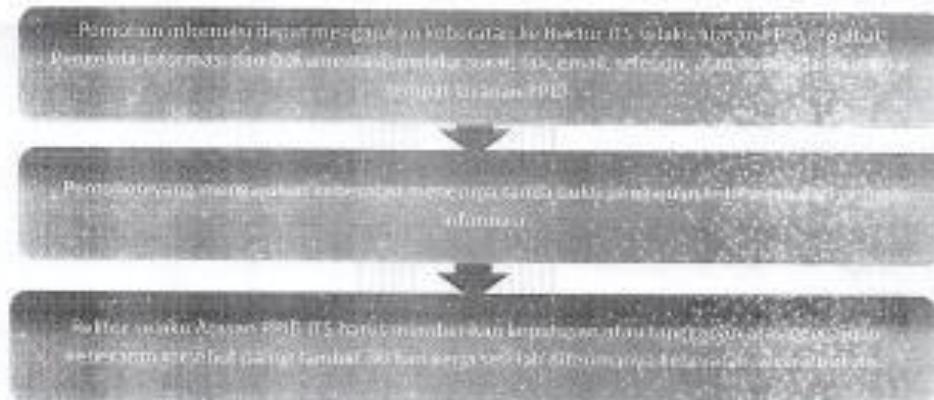
Institut Teknologi Sepuluh Nopember,

Prof. Ir. Jimi Hermana, M.Sc.ES., Ph.D. 
 NIP. 196006181988031002

Lampiran 2 Reputasi Sektor ITS
Nomor : 1604/IT2/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.



Lampiran 3 Keputusan Rektor ITS
Nomor : 1504/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 mengadukan penyalahgunaan wewenang pejabat ITS akan menerima tanda bukti 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 (P3T2) ITS.

Pemohon informasi dapat mengajukan penyalahgunaan wewenang pejabat ITS ke
Rektor ITS melalui surat, fax, email, telepon, atau datang langsung
<http://info.its.ac.id/formulir-pengaduan.html>, atau datang ke Unit Layanan
Hukum ITS

Berikut ini yang mengadukan mengalihfungsikan wewenang pejabat ITS, dimana ada tindak pidana berupa
penyalahgunaan wewenang dan pelanggaran

Rektor akan mengirimkan disposisi kepada Unit Layanan Hukum ITS untuk diproses melalui
Panitia Penyelesaian Pelanggaran Tata Tertib Kehidupan Kampus ITS



Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember,

Prof. Ir. Joni Hermawan, M.Sc.E.S., Ph.D. ➡
NIP. 196006181989031002 ✓

LAMPIRAN III

Pembaharuan Maklumat Layanan Informasi Publik ITS

Sehubungan dengan pergantian Sekretaris ITS per 2021, maka maklumat layanan Informasi Publik ITS diperbarui sebagai berikut:

