



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

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

**KEPUTUSAN REKTOR INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER  
NOMOR 100/IT2/T/HK.00.01/2022**

**TENTANG**

**TIM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER TAHUN 2022**

**REKTOR INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER,**

- Menimbang** : bahwa sehubungan dengan kegiatan pengelolaan pengaduan pelayanan publik Institut Teknologi Sepuluh Nopember tahun 2022, maka perlu menetapkan Keputusan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember tentang tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Institut Teknologi Sepuluh Nopember Tahun 2022;
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
  2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336);
  3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
  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 Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
  7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);
  8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
  9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
  10. Keputusan Majelis Wali Amanat Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor 3 Tahun 2019 tentang Pengangkatan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Masa Jabatan 2019-2024;
  11. Peraturan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor 26 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tatakerja Sekretaris Institut, Direktorat, Biro, Kantor, Perpustakaan dan Unit di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember;

**MEMUTUSKAN:**

- Menetapkan** : **KEPUTUSAN REKTOR INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER TENTANG TIM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER TAHUN 2022.**

- KESATU : Membentuk Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Institut Teknologi Sepuluh Nopember Tahun 2022, sebagaimana terlampir dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- KEDUA : Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Institut Teknologi Sepuluh Nopember Tahun 2022, mempunyai tugas;
- a. Melakukan koordinasi terkait pengelolaan pengaduan pelayanan publik;
  - b. Melakukan monitoring dan evaluasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik;
  - c. Menerima pengaduan yang diterima melalui email, laman *Whistle Blowing System* (WBS) ITS, dan laman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) dari Kementerian PANRB;
  - d. Melakukan telaah atas pengaduan yang diterima;
  - e. Mengkoordinasikan pengaduan masyarakat dengan bidang terkait;
  - f. Menyiapkan jawaban atas pengaduan masyarakat terhadap Institut Teknologi Sepuluh Nopember;
  - g. Menyampaikan jawaban pengaduan masyarakat melalui email, laman *Whistle Blowing System* (WBS) ITS, dan laman SPAN LAPOR!; dan
  - h. Melakukan tindak lanjut atas pengaduan masyarakat.
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Surabaya  
pada tanggal 20 Januari 2022  
REKTOR INSTITUT TEKNOLOGI  
SEPULUH NOPEMBER,



REKTOR  
MOCHAMAD ASHARI  
NIP 196510121990031003

Salinan keputusan ini disampaikan kepada:

1. Para Wakil Rektor;
2. Sekretaris Institut;
3. Kepala BURB;
4. Unit Pengelolaan dan Pengendalian Program;
5. Kepala Unit Komunikasi Publik;
6. Kepala Bagian Administrasi Umum dan Kearsipan Digital;
7. Yang bersangkutan di lingkungan ITS.



LAMPIRAN  
KEPUTUSAN REKTOR INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH  
NOPEMBER  
NOMOR 100/IT2/T/HK.00.01/2022  
TANGGAL 20 JANUARI 2022  
TENTANG TIM PENGELOLAAN PENGADUAN  
PELAYANAN PUBLIK INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH  
NOPEMBER TAHUN 2022

TIM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER TAHUN 2022

- Penanggung Jawab : Rektor  
Ketua : Dr. Umi Laili Yuhana, S.Kom., M.Sc.  
(Sekretaris Institut)
- Anggota :
1. Prof. Dr. Ir. Adi Soeprijanto, M.T  
(Wakil Rektor Bidang Akademik dan Kemahasiswaan)
  2. Ir. Mas Agus Mardiyanto, M.E., Ph.D.  
(Wakil Rektor Bidang Perencanaan, Keuangan, dan Sarana Prasarana)
  3. Dr. Eng. Ir. Ahmad Rusdiansyah, M.Eng.  
(Wakil Rektor Bidang Sumber Daya Manusia, Organisasi, dan Teknologi dan Sistem Informasi)
  4. Bambang Pramujati, S.T., M.Sc.Eng., Ph.D.  
(Wakil Rektor Bidang Riset, Inovasi, Kerjasama dan Kealumnian)
  5. Drs.Ec. Murtriyono, M.Si.  
(Kepala Biro Umum dan Reformasi Birokrasi)
  6. Dr. Darlis Herumurti, S.Kom., M.Kom.  
(Kepala Unit Pengelolaan dan Pengendalian Program)
  7. Dr. Rahmatsyam Lakoro, S.Sn., M.T.  
(Kepala Unit Komunikasi Publik)
  8. Ir. Ucik Maharani, M.T.  
(Kepala Bagian Implementasi Reformasi Birokrasi)
  9. Siti Nurlaela, S.T., M.Com., Ph.D.  
(Kepala Subunit Pengendalian Program)
  10. Ika Nurkasanah, S.Kom., M.Sc.  
(Kepala Subunit Promosi dan Citra Institusi)
  11. Titis Rosari, S.T.  
(Staf Unit Pengelolaan dan Pengendalian Program)
  12. Tommy Nuril Hudha  
(Staf Unit Komunikasi Publik)
  13. Nurina Azyyati Riski, S.T.  
(Staf Unit Komunikasi Publik)

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