



Kampus  
Merdeka  
INDONESIA JAYA

ADVANCING  
HUMANITY

ITS  
Kampus  
Merdeka



# PEDOMAN UMUM PENYELENGGARAAN LAYANAN PUBLIK

DI LINGKUNGAN INSTITUT TEKNOLOGI  
SEPULUH NOPEMBER

# 2023



## KATA PENGANTAR

Ucapan syukur selaku kami panjatkan kehadiran Allah S.W.T., atas berkat rahmat dan kuasaNya yang begitu besar, Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) mendapatkan predikat “INFORMATIF” selama tiga tahun berturut-turut dalam Anugerah Keterbukaan Informasi Publik. Hal ini membuktikan pemenuhan komitmen atas pelaksanaan Undang-Undang No.14 Tahun 2018 Tentang Keterbukaan Informasi Publik. 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).

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. Dengan adanya panduan umum ini, diharapkan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) ITS akan terus memberikan layanan informasi publik yang berkelanjutan baik secara online dan offline.

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 serta pemanfaatan teknologi. Komitmen kuat ini dilakukan untuk mempertahankan pencapaian ITS sebagai badan publik yang informatif dalam kategori Perguruan Tinggi Negeri di Indonesia.

Surabaya, 2 Januari 2023



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








## I. PENDAHULUAN

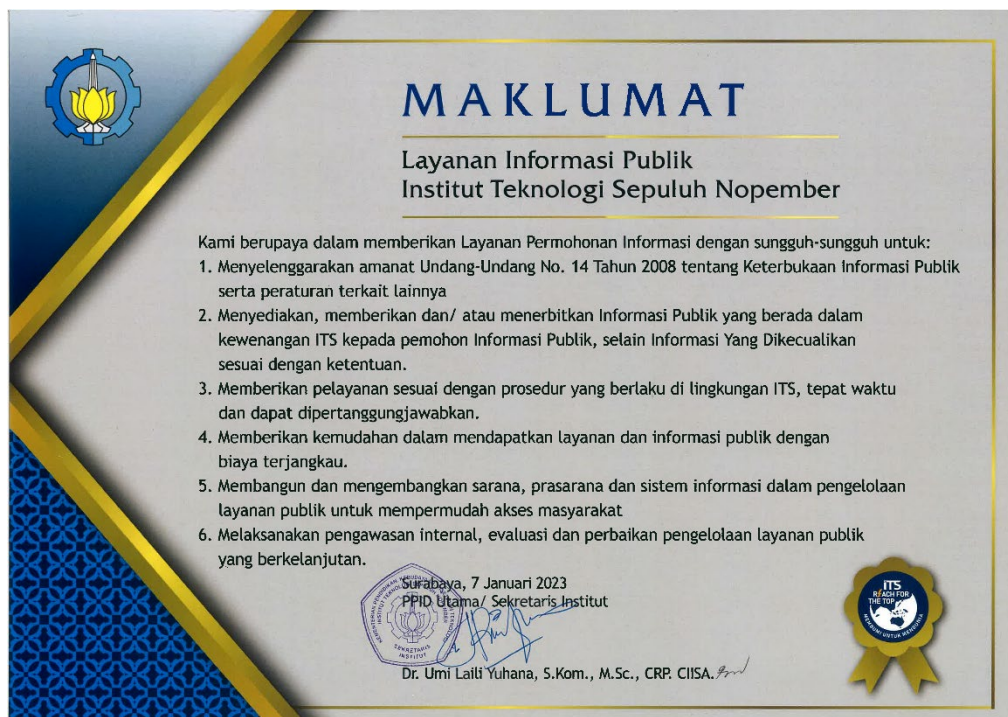
### 1.1. Dasar Hukum

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 2013 tentang Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Publik.
  11. Peraturan Komisi Informasi Nomor 5 Tahun 2016 tentang Metode dan Teknik Evaluasi Keterbukaan Informasi Badan Publik.
  12. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pengklasifikasian Informasi Publik.
  13. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik.
  14. Peraturan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor 19 Tahun 2018 tentang Klasifikasi Keamanan dan Akses Arsip Dinamis di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
  15. Surat Keputusan Rektor ITS No. T/3053/IT2/HK.00.01/2021 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
  16. Surat Keputusan Rektor ITS No. T/100/IT2/HK.00.01/2022 tentang Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Institut Teknologi Sepuluh Nopember Tahun 2022.
  17. Surat Keputusan Rektor ITS No. 808/IT2/T/HK.00.01/2023 tentang Daftar Informasi Publik di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Tahun 2023
- 

## 1.2. Maklumat Layanan

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.



Gambar 1 . Maklumat Layanan Publik Oleh PPID ITS



## **II. PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID)**

### **2.1 Profil Singkat**

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) ITS dibentuk sebagai salah satu wujud komitmen ITS dalam melaksanakan Undang-Undang No. 14 Tahun 2018 Tentang Keterbukaan Informasi Publik. PPID ITS telah disahkan melalui Surat Keputusan Rektor ITS No. 817/IT2/T/HK.00.01/2023 Tentang Tim Pertimbangan Pelayanan Informasi dan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember.

PPID ITS dipimpin langsung oleh Rektor ITS selaku Atasan PPID. Seluruh Wakil Rektor, Dekan, Sekretaris Institut, pimpinan seluruh unit kerja dan fakultas di lingkungan ITS menjadi bagian dari PPID ITS. Hal ini juga sebagai komitmen ITS untuk memberikan layanan informasi publik yang prima.

PPID ITS menetapkan standar layanan publik yang dituangkan dalam Surat Keputusan Rektor ITS NO. T/3053/ITS2/HK.00.01/2021 Tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember. Saat ini PPID ITS mempunyai layanan unggulan dalam memberikan permohonan informasi dan dokumentasi. Selain itu, PPID ITS juga membuka WA resmi layanan publik sebagai percepatan penyampaian informasi publik.

### **2.2 Visi dan Misi**

#### **Visi**

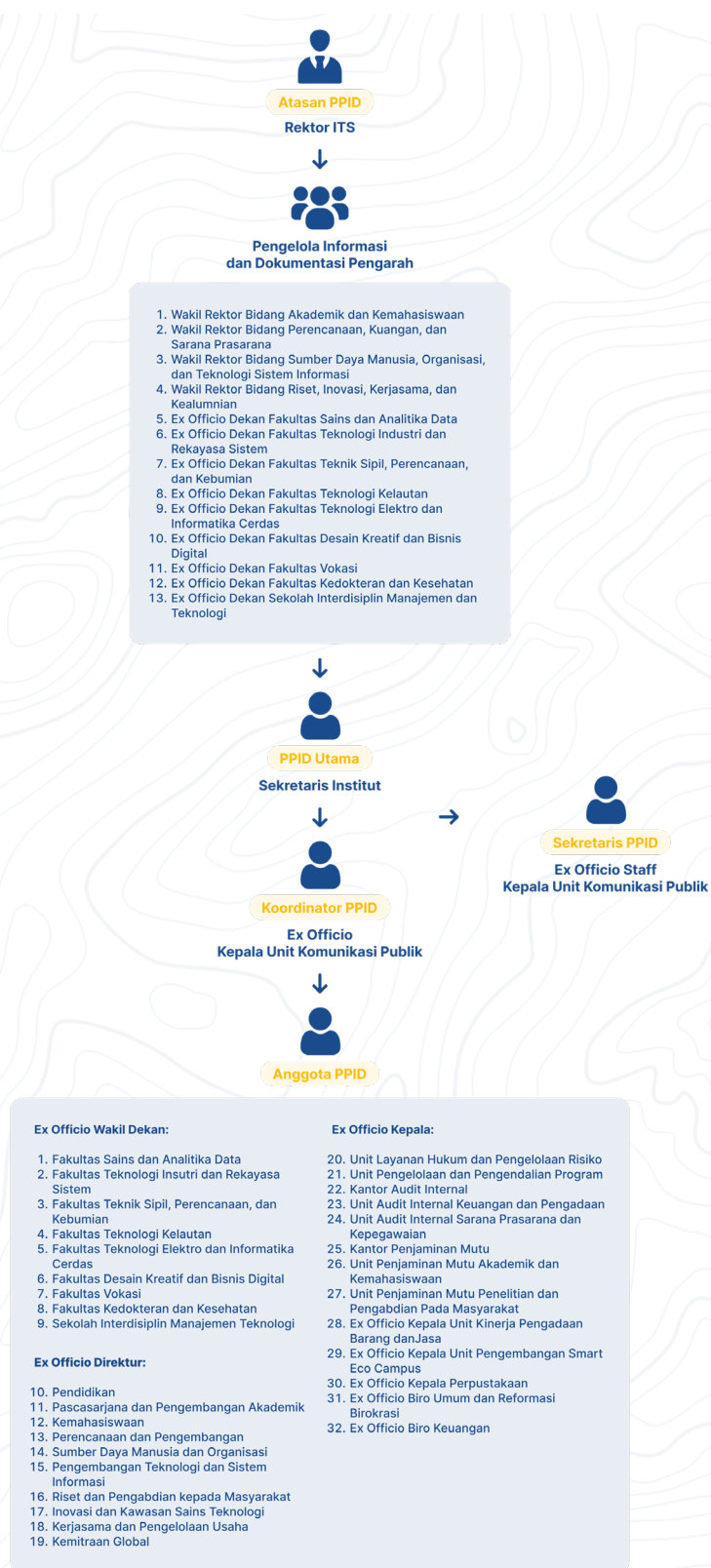
“Memberikan pelayanan Publik yang Professional, Transparan, Akuntabel sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.”

#### **Misi**

1. Menyediakan fasilitas pelayanan publik di ITS
2. Meningkatkan pelayanan publik dengan pemanfaatan teknologi informasi
3. Meningkatkan kemampuan sumber daya manusia pelayanan publik



## 2.3 Struktur Organisasi



Gambar 2 . Struktur Organisasi PPID ITS



## 2.4 Tugas dan Fungsi

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;
3. Membahas dan memberikan pertimbangan atas berbagai persoalan yang terkait dengan pelaksanaan layanan informasi publik di lingkungan ITS.

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), 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.

## 2.5 Jam Layanan



Gambar 3 . Jam Pelayanan Informasi Publik

### III. STANDAR LAYANAN PUBLIK

Standar layanan publik ini telah disahkan melalui Surat Keputusan Rektor ITS No. T/3053/IT2/HK.00.01/2021 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember.

#### 3.1 Layanan Permohonan Informasi dan Dokumentasi

##### A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

| No. | Komponen                       | Uraian   |
|-----|--------------------------------|--|
| 1   | Persyaratan Pelayanan          | a. Fotocopy Tanda Pengenal Pemohon<br>b. Formulir Elektronik Permohonan Informasi dan Dokumentasi<br>c. Surat Pengantar (wajib dilampirkan jika permohonan berasal dari instansi)  |
| 2   | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <pre> graph TD     A[Pemohon mengajukan permohonan melalui its.ac.id/ppid] --&gt; B[Pemohon akan mendapatkan link verifikasi melalui email yang tertera pada form pengaduan]     B --&gt; C[Pemohon mendapatkan tanda terima dan nomor registrasi pada email]     C --&gt; D[Pemohon dapat melakukan status permohonan melalui Menu lacak pada web PPIID]     C --&gt; E[Petugas memproses permohonan]     E --&gt; F[Petugas melakukan persetujuan tanggapan jawaban]     F --&gt; G[Petugas mengirimkan tanggapan jawaban kepada pemohon melalui email]     G --&gt; H[Pemohon menerima tanggapan permohonan]     H --&gt; I[Puas dengan tanggapan permohonan]     H --&gt; J[Tidak Puas dengan tanggapan permohonan]     J --&gt; K[Pemohon mengajukan pengajuan keberatan atas permohonan informasi dan dokumentasi]     I --&gt; L[Selesai]     K --&gt; M[Pemohon mengajukan permohonan]           </pre> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pemohon mengajukan permohonan melalui laman <a href="https://its.ac.id/ppid">its.ac.id/ppid</a></li> <li>Pemohon yang sudah membuat permohonan akan mendapatkan link verifikasi melalui email yang tertera pada form pengaduan</li> <li>Pemohon mendapatkan tanda terima dan nomor registrasi pada email</li> <li>Pemohon dapat melakukan status permohonan melalui menu Lacak pada laman <a href="https://its.ac.id/ppid">its.ac.id/ppid</a></li> <li>Petugas memproses permohonan</li> <li>Petugas melakukan persetujuan tanggapan jawaban</li> </ol> |



|   |   |   |
|---|---|---|
|   |   | <p>g. Petugas mengirimkan tanggapan jawaban kepada pemohon melalui email</p> <p>h. Pemohon menerima tanggapan permohonan. jika puas maka proses selesai, jika tidak puas pemohon bisa mengajukan pengajuan keberatan atas permohonan informasi</p>  |
| 3 | Jangka Waktu Penyelesaian               | Maksimal 10 Hari Kerja  |
| 4 | Biaya / Tarif                           | <p>1. Biaya administrasi pelayanan gratis</p> <p>2. Biaya salinan informasi dan dokumentasi</p> <p>a. Softcopy (File) – Gratis</p> <p>b. Print Hitam Putih – Rp 500/Lembar</p> <p>c. Print Warna – Rp 3000/Lembar</p> <p>3. Biaya mendapat salinan informasi</p> <p>a. Mengambil Langsung – Gratis</p> <p>b. Melalui Faximile – Gratis</p> <p>c. Melalui Kurir / Pos – Sesuai Resi Pembayaran</p> <p>d. Melalui Email - Gratis</p>  |
| 5 | Produk Pelayanan                        | <p>a. Informasi</p> <p>b. Salinan Dokumentasi</p>   |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui :</p> <p>a. Surat tertulis yang ditujukan kepada :<br/>Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi<br/>Kantor Unit Komunikasi Publik<br/>Gedung Rektorat ITS, Lantai 1<br/>Kampus ITS Sukolilo<br/>Surabaya, Jawa Timur</p> <p>b. Telepon : 031-5994251</p> <p>c. Email : info@its.ac.id</p> <p>2. Melakukan Pengajuan Keberatan atas Permohonan Informasi dan Dokumentasi sesuai dengan prosedur yang berlaku</p> |

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

| No. | Komponen    | Uraian  |
|-----|-------------|---|
| 1   | Dasar Hukum | <p>a. Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2015 tentang Statuta Institut Teknologi Sepuluh Nopember</p> <p>b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</p> |

|   |  |   |
|---|--|---|
|   |  | <p>c. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2020 tentang Layanan Informasi Publik di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan</p> <p>d. Peraturan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor 24 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Teknologi Sepuluh Nopember</p> <p>e. 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</p> <p>f. Keputusan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor 1604/IT2/HK.00.01/2018 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember</p> |
| 2 | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas      | <p>a. Komputer</p> <p>b. Jaringan Internet</p> <p>c. Printer</p>  |
| 3 | Kompetensi Pelaksana                       | <p>a. Memiliki kemampuan komunikasi publik</p> <p>b. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer</p> <p>c. Memiliki hak akses sistem layanan PPID ITS</p> <p>d. Memiliki penguasaan informasi dan dokumentasi di lingkungan ITS</p> <p>e. Memiliki kontak perwakilan masing-masing Liaison Officer Fakultas, Departemen, Direktorat dan Unit Kerja di lingkungan ITS</p>   |
| 4 | Pengawasan Internal                        | <p>a. PPID Utama (Ex-Officio Sekretaris Institut)</p> <p>b. Koordinator PPID (Ex-Officio Kepala Unit Komunikasi Publik)</p>   |
| 5 | Jumlah Pelaksana                           | <p>Administrator: 1 (satu) orang</p> <p>Approver: 1 (satu) orang</p>  |
| 6 | Jaminan Pelayanan                          | Pemohon memperoleh informasi dan dokumentasi sesuai permohonan yang diajukan, serta sesuai jangka waktu penyelesaian  |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <p>a. Jaminan kerahasiaan data pemohon</p> <p>b. Jaminan keakuratan informasi dan dokumentasi</p>   |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | <p>a. Evaluasi penerapan standar pelayanan dilakukan dan disampaikan melalui laporan setiap bulan.</p> <p>b. Dilakukan Tindakan perbaikan berdasarkan hasil evaluasi untuk menjaga kinerja layanan prima.</p>   |

## 3.2 Layanan Pengajuan Keberatan atas Permohonan Informasi dan Dokumentasi

### A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

| No. | Komponen                       | Uraian  |
|-----|--------------------------------|---|
| 1   | Persyaratan Pelayanan          | a. Fotocopy Tanda Pengenal Pemohon<br>b. Formulir Elektronik Pengajuan Keberatan atas Permohonan Informasi dan Dokumentasi<br>c. Fotocopy Tanggapan Permohonan Informasi dan Dokumentasi  |
| 2   | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <p><b>Keterangan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pemohon mengajukan permohonan melalui laman <a href="http://its.ac.id/ppid">its.ac.id/ppid</a></li> <li>Pemohon akan mendapatkan link verifikasi melalui email yang tertera pada form pengaduan</li> <li>Pemohon mendapatkan tanda terima dan nomor registrasi pada email</li> <li>Pemohon dapat melacak status permohonan melalui menu Lacak di laman <a href="http://its.ac.id/ppid">its.ac.id/ppid</a></li> <li>Petugas memproses permohonan</li> <li>Petugas melakukan persetujuan tanggapan jawaban</li> <li>Petugas mengirimkan tanggapan melalui email</li> <li>Pemohon menerima tanggapan permohonan</li> </ol> |



|   |   |   |
|---|---|---|
| 3 | Jangka Waktu Penyelesaian               | Maksimal 10 Hari Kerja  |
| 4 | Biaya / Tarif                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Biaya administrasi pelayanan gratis</li> <li>2. Biaya salinan informasi dan dokumentasi <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Softcopy (File) – Gratis</li> <li>b. Print Hitam Putih – Rp 500/Lembar</li> <li>c. Print Warna – Rp 3000/Lembar</li> </ol> </li> <li>3. Biaya mendapat salinan informasi <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Mengambil Langsung – Gratis</li> <li>b. Melalui Faximile – Gratis</li> <li>c. Melalui Kurir / Pos – Sesuai Resi Pembayaran</li> <li>d. Melalui Email - Gratis</li> </ol> </li> </ol> |
| 5 | Produk Pelayanan                        | Tanggapan pengajuan keberatan   |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Surat tertulis yang ditujukan kepada :<br/>Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi<br/>Kantor Unit Komunikasi Publik<br/>Gedung Rektorat ITS, Lantai 1<br/>Kampus ITS Sukolilo<br/>Surabaya, Jawa Timur</li> <li>b. Telepon : 031-5994251</li> <li>c. Email : info@its.ac.id</li> </ol> </li> <li>2. Melakukan Pengajuan Keberatan atas Permohonan Informasi dan Dokumentasi sesuai dengan prosedur yang berlaku</li> </ol>        |

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

| No. | Komponen    | Uraian   |
|-----|-------------|--|
| 1   | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2015 tentang Statuta Institut Teknologi Sepuluh Nopember</li> <li>b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>c. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2020 tentang Layanan Informasi Publik di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan</li> <li>d. Peraturan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor 24 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Teknologi Sepuluh Nopember</li> </ol> |

|   |  |   |
|---|--|---|
|   |  | <p>e. 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</p> <p>f. Keputusan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor 1604/IT2/HK.00.01/2018 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember</p> |
| 2 | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas      | <p>a. Komputer</p> <p>b. Jaringan Internet</p> <p>c. Printer</p>  |
| 3 | Kompetensi Pelaksana                       | <p>a. Memiliki kemampuan komunikasi publik</p> <p>b. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer</p> <p>c. Memiliki hak akses sistem layanan PPID ITS</p> <p>d. Memiliki penguasaan informasi dan dokumentasi di lingkungan ITS</p> <p>e. Memiliki kontak perwakilan masing-masing Liaison Officer Fakultas, Departemen, Direktorat dan Unit Kerja di lingkungan ITS</p>               |
| 4 | Pengawasan Internal                        | <p>a. PPID Utama (Ex-Officio Sekretaris Institut)</p> <p>b. Koordinator PPID (Ex-Officio Kepala Unit Komunikasi Publik)</p>   |
| 5 | Jumlah Pelaksana                           | <p>Administrator: 1 (satu) orang</p> <p>Approver: 1 (satu) orang</p>  |
| 6 | Jaminan Pelayanan                          | Pemohon mendapatkan tanggapan jawaban pengajuan keberatan atas permohonan informasi dan dokumentasi sesuai yang diajukan, serta sesuai jangka waktu penyelesaian  |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <p>a. Jaminan kerahasiaan data pemohon</p> <p>b. Jaminan keakuratan informasi dan dokumentasi</p>   |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | <p>a. Evaluasi penerapan standar pelayanan dilakukan dan disampaikan melalui laporan setiap bulan.</p> <p>b. Dilakukan Tindakan perbaikan berdasarkan hasil evaluasi untuk menjaga kinerja layanan prima.</p>   |

### 3.3 Layanan Pengaduan Pungli dan Gratifikasi di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember

#### A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

| No. | Komponen                       | Uraian  |
|-----|--------------------------------|---|
| 1   | Persyaratan Pelayanan          | a. Fotocopy Tanda Pengenal Pemohon<br>b. Formulir Elektronik Pengaduan Pungli dan Gratifikasi<br>c. Bukti Pungli dan Gratifikasi  |
| 2   | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <pre> graph TD     A[Pemohon mengajukan permohonan melalui its.ac.id/ppid] --&gt; B[Pemohon akan mendapatkan link verifikasi melalui email yang tertera pada form pengaduan]     B --&gt; C[Pemohon mendapatkan tanda terima dan nomor registrasi pada email]     C --&gt; D[Pemohon dapat melakukan status permohonan melalui Menu lacak pada web PPID]     C --&gt; E[Petugas melaporkan kepada atasan PPID]     E --&gt; F[Atasan PPID mendisposisi kepada Unit Layanan Hukum dan Pengelolaan Resiko (ULHPR) ITS]     F --&gt; G[ULHPR memproses pengaduan melalui Panitia Penyelesaian Pelanggaran Tata Tertib Kehidupan Kampus (P3T2) ITS]     G --&gt; H([Selesai])           </pre> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pemohon mengajukan permohonan melalui laman its.ac.id/ppid</li> <li>Pemohon akan mendapatkan link verifikasi melalui email yang tertera pada form pengaduan</li> <li>Pemohon mendapatkan tanda terima dan nomor registrasi pada email</li> <li>Pemohon dapat melacak status permohonan melalui menu lacak di laman its.ac.id/ppid</li> <li>Petugas melaporkan kepada atasan PPID</li> </ol> |



|   |   |  |
|---|---|--|
|   |   | <p>f. Atasan PPID mendisposisikan kepada Unit Layanan Hukum dan Pengendalian Risiko (ULHPR) ITS</p> <p>g. ULHPR memproses pengaduan melalui Panitia Penyelesaian Pelanggaran Tata Tertib Kehidupan Kampus (P3T2) ITS</p>   |
| 3 | Jangka Waktu Penyelesaian               | Maksimal 10 Hari Kerja   |
| 4 | Biaya / Tarif                           | Biaya administrasi pelayanan gratis  |
| 5 | Produk Pelayanan                        | Tanggapan pengaduan pungli dan gratifikasi   |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui :</p> <p>a. Surat tertulis yang ditujukan kepada :<br/>Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi<br/>Kantor Unit Komunikasi Publik<br/>Gedung Rektorat ITS, Lantai 1<br/>Kampus ITS Sukolilo<br/>Surabaya, Jawa Timur</p> <p>b. Telepon : 031-5994251</p> <p>c. Email : info@its.ac.id</p> |









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

| No. | Komponen                              | Uraian  |
|-----|---------------------------------------|---|
| 1   | Dasar Hukum                           | <p>a. Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2015 tentang Statuta Institut Teknologi Sepuluh Nopember</p> <p>b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</p> <p>c. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2020 tentang Layanan Informasi Publik di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan</p> <p>d. Peraturan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor 24 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Teknologi Sepuluh Nopember</p> <p>e. 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</p> <p>f. Keputusan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor 1604/IT2/HK.00.01/2018 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember</p> |
| 2   | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | <p>a. Komputer</p> <p>b. Jaringan Internet</p> <p>c. Printer</p>  |

|   |  |  |
|---|--|--|
| 3 | Kompetensi Pelaksana                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memiliki kemampuan komunikasi publik</li> <li>b. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer</li> <li>c. Memiliki hak akses sistem layanan PPID ITS</li> <li>d. Memiliki penguasaan informasi dan dokumentasi di lingkungan ITS</li> <li>e. Memiliki kontak perwakilan masing-masing Liaison Officer Fakultas, Departemen, Direktorat dan Unit Kerja di lingkungan ITS</li> </ul> |
| 4 | Pengawasan Internal                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. PPID Utama (Ex-Officio Sekretaris Institut)</li> <li>b. Koordinator PPID (Ex-Officio Kepala Unit Komunikasi Publik)</li> </ul>   |
| 5 | Jumlah Pelaksana                           | Administrator: 1 (satu) orang<br>Approver: 1 (satu) orang  |
| 6 | Jaminan Pelayanan                          | Pemohon mendapatkan tanggapan pengaduan pungli dan gratifikasi sesuai jangka waktu yang telah ditetapkan   |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Jaminan kerahasiaan data pemohon</li> <li>b. Jaminan keakuratan informasi dan dokumentasi</li> </ul>   |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Evaluasi penerapan standar pelayanan dilakukan dan disampaikan melalui laporan setiap bulan.</li> <li>b. Dilakukan Tindakan perbaikan berdasarkan hasil evaluasi untuk menjaga kinerja layanan prima.</li> </ul>   |

### 3.4 Layanan Penyalahgunaan Wewenang di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember

#### A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

| No. | Komponen                       | Uraian  |
|-----|--------------------------------|---|
| 1   | Persyaratan Pelayanan          | a. Fotocopy Tanda Pengenal Pemohon<br>b. Formulir Elektronik Pengaduan Pungli dan Gratifikasi<br>c. Bukti Penyalahgunaan Wewenang   |
| 2   | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <p>Pemohon mengajukan permohonan melalui <a href="http://its.ac.id/ppid">its.ac.id/ppid</a></p>  <p>Pemohon akan mendapatkan link verifikasi melalui email yang tertera pada form pengaduan</p>  <p>Pemohon mendapatkan tanda terima dan nomor registrasi pada email</p>  <p>Pemohon dapat melakukan status permohonan melalui Menu lacak pada web PPID</p>  <p>Petugas melaporkan kepada atasan PPID</p>  <p>Atasan PPID mendisposisi kepada Unit Layanan Hukum dan Pengelolaan Resiko (ULHPR) ITS</p>  <p>ULHPR memproses pengaduan melalui Panitia Penyelesaian Pelanggaran Tata Tertib Kehidupan Kampus (P3T2) ITS</p>  <p>Selesai</p>  <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pemohon mengajukan permohonan melalui laman <a href="http://its.ac.id/ppid">its.ac.id/ppid</a></li> <li>Pemohon akan mendapatkan link verifikasi melalui email yang tertera pada form pengaduan</li> <li>Pemohon mendapatkan tanda terima dan nomor registrasi pada email</li> </ol> |



|   |   |  |
|---|---|--|
|   |   | d. Pemohon dapat melacak status permohonan melalui menu lacak di laman <a href="http://its.ac.id/ppid">its.ac.id/ppid</a><br>e. Petugas melaporkan kepada atasan PPID<br>f. Atasan PPID mendisposisikan kepada Unit Layanan Hukum dan Pengendalian Risiko (ULHPR) ITS<br>g. ULHPR memproses pengaduan melalui Panitia Penyelesaian Pelanggaran Tata Tertib Kehidupan Kampus (P3T2) ITS |
| 3 | Jangka Waktu Penyelesaian               | Maksimal 10 Hari Kerja   |
| 4 | Biaya / Tarif                           | Biaya administrasi pelayanan gratis  |
| 5 | Produk Pelayanan                        | Tanggapan penyalahgunaan wewenang  |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui :<br>a. Surat tertulis yang ditujukan kepada :<br>Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi<br>Kantor Unit Komunikasi Publik<br>Gedung Rektorat ITS, Lantai 1<br>Kampus ITS Sukolilo<br>Surabaya, Jawa Timur<br>b. Telepon : 031-5994251<br>c. Email : <a href="mailto:info@its.ac.id">info@its.ac.id</a>                     |






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

| No. | Komponen    | Uraian  |
|-----|-------------|---|
| 1   | Dasar Hukum | a. Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2015 tentang Statuta Institut Teknologi Sepuluh Nopember<br>b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan<br>c. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2020 tentang Layanan Informasi Publik di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan<br>d. Peraturan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor 24 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Teknologi Sepuluh Nopember<br>e. 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 |

|   |  |  |
|---|--|--|
|   |  | f. Keputusan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor 1604/IT2/HK.00.01/2018 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember  |
| 2 | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas      | a. Komputer<br>b. Jaringan Internet<br>c. Printer  |
| 3 | Kompetensi Pelaksana                       | a. Memiliki kemampuan komunikasi publik<br>b. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer<br>c. Memiliki hak akses sistem layanan PPID ITS<br>d. Memiliki penguasaan informasi dan dokumentasi di lingkungan ITS<br>e. Memiliki kontak perwakilan masing-masing Liaison Officer Fakultas, Departemen, Direktorat dan Unit Kerja di lingkungan ITS |
| 4 | Pengawasan Internal                        | a. PPID Utama (Ex-Officio Sekretaris Institut)<br>b. Koordinator PPID (Ex-Officio Kepala Unit Komunikasi Publik)   |
| 5 | Jumlah Pelaksana                           | Administrator: 1 (satu) orang<br>Approver: 1 (satu) orang  |
| 6 | Jaminan Pelayanan                          | Pemohon mendapatkan tanggapan penyalahgunaan wewenang sesuai jangka waktu yang telah ditetapkan  |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | a. Jaminan kerahasiaan data pemohon<br>b. Jaminan keakuratan informasi dan dokumentasi   |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | a. Evaluasi penerapan standar pelayanan dilakukan dan disampaikan melalui laporan setiap bulan.<br>b. Dilakukan Tindakan perbaikan berdasarkan hasil evaluasi untuk menjaga kinerja layanan prima.   |






## IV. STANDAR PENGELOLAAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI

### 4.1 Standar Operasional Pendokumentasian Informasi Publik (No. 06/IT2.VII.2/HK.00.03.00/2022)






| NO | KEGIATAN  | PELAKSANAAN   |  | PENDUKUNG                              |                                |  | KETERANGAN |
|----|---|---|--|--|--------------------------------|--|------------|
|    |   | TIM PPID  | ATASAN PPID  | KELENGKAPAN                            | WAKTU                          | OUTPUT                                 |            |
| 1  | Identifikasi klasifikasi informasi dan dokumen yang akan ditetapkan melalui peraturan standar layanan informasi publik dan peraturan Rektor |    |  | Dokumen informasi                      | Tentatif                       | Daftar informasi publik                |            |
| 2  | Merangkum daftar informasi dan dokumen sebagai hasil identifikasi daftar informasi publik   |    |  | Daftar informasi publik                | Tentatif                       | Rangkuman daftar informasi publik      |            |
| 3  | Pengesahan daftar informasi   |   |  | Rangkuman daftar informasi publik      | Sesuai dengan peraturan rektor | Surat Keputusan Rektor                 |            |
| 4  | Mendokumentasikan daftar informasi publik   |  |  | Surat Keputusan Rektor                 |                                | <i>Softfile</i> Surat Keputusan Rektor |            |
| 5  | Mengupload daftar informasi publik ke website its.ac.id/ppid  |  |  | <i>Softfile</i> Surat Keputusan Rektor |                                | <i>Softfile</i> Surat Keputusan Rektor |            |









#### 4.2 Standar Operasional Pendokumentasian Informasi Publik yang Dikecualikan (No. 07/IT2.VII.2/HK.00.03.00/2022)

| NO | KEGIATAN   | PELAKSANAAN   |  | PENDUKUNG                                    |                                |  | KETERANGAN |
|----|--|---|--|--|--------------------------------|--|------------|
|    |  | TIM PPID  | ATASAN PPID  | KELENGKAPAN                                  | WAKTU                          | OUTPUT                                       |            |
| 1  | Identifikasi klasifikasi informasi dan dokumen yang akan ditetapkan melalui peraturan rector         |    |  | Dokumen informasi                            | Tentatif                       | Daftar informasi yang dikecualikan           |            |
| 2  | Merangkum daftar informasi dan dokumen sebagai hasil identifikasi daftar informasi yang dikecualikan |    |  | Daftar informasi yang dikecualikan           | Tentatif                       | Rangkuman daftar informasi yang dikecualikan |            |
| 3  | Pengesahan daftar informasi yang dikecualikan  |   |  | Rangkuman daftar informasi yang dikecualikan | Sesuai dengan peraturan rector | Surat Keputusan Rektor                       |            |
| 4  | Mendokumentasikan daftar informasi yang dikecualikan   |  |  | Surat Keputusan Rektor                       |                                | <i>Softfile</i> Surat Keputusan Rektor       |            |
| 5  | Mengupload daftar informasi yang dikecualikan ke website its.ac.id/PPID                              |  |  | <i>Softfile</i> Surat Keputusan Rektor       |                                | <i>Softfile</i> Surat Keputusan Rektor       |            |

### 4.3 Standar Operasional Pemutakhiran Informasi Publik (No. 04/IT2.VII.2/HK.00.03.00/2022)

| NO | KEGIATAN  | PELAKSANAAN   |   |  | PENDUKUNG  |   |   | KETERANGAN  |
|----|---|---|---|--|--|---|---|---|
|    |   | PPID PELAKSANA  | PPID UTAMA  | TIM PERTIMBANGAN PELAYANAN INFORMASI   | KELENGKAPAN  | WAKTU                                       | OUTPUT  |   |
| 1  | Mereview dan membuat draft daftar Informasi Publik Terbaru  |    |   |  | 1. UU No. 14 Tahun 2008<br>2. UU No. 25 Tahun 2009<br>3. UU No. 23 Tahun 2013<br>4. PP 61 Tahun 2010<br>6. Perki No. 1 Tahun 2021<br>7. Perki No. 1 Tahun 2013 | Secara berkala, serta merta dan setiap saat | Daftar Informasi Publik   |   |
| 2  | Memeriksa draft daftar Informasi Publik Terbaru   |   |  |  | 1. UU No. 14 Tahun 2008<br>2. UU No. 25 Tahun 2009<br>3. UU No. 23 Tahun 2013<br>4. PP 61 Tahun 2010<br>5. Perki No. 1 Tahun 2021<br>6. Perki No. 1 Tahun 2013 | Secara berkala, serta merta dan setiap saat | Daftar Informasi Publik   |   |
| 3  | Mengajukan pemutakhiran daftar informasi publik terbaru   |   |  | Tidak  |  |   |   |   |
| 4  | Mengkaji dan mengesahkan daftar informasi publik  |   |   | <br>Iya | Mengadakan rapat bersama dengan PPID Pelaksana PPID Pembantu Untuk menetapkan Daftar Informasi Publik  |   | Surat Keputusan Daftar Informasi Publik yang ditandatangani oleh Rektor | Apabila daftar informasi yang terbaru tidak disetujui maka, dikembalikan kepada PPID Pelaksana untuk review ulang |
| 5  | Mengunggah daftar informasi yang telah disetujui di Website: <a href="http://its.ac.id/PPID">its.ac.id/PPID</a> |  |   |  | Website  |   |   |   |

#### 4.4 Standar Operasional Pengujian Konsekuensi Daftar Informasi Publik (No. 05/IT2.VII.2/HK.00.03.00/2022)

| NO | KEGIATAN  | PELAKSANAAN   |   |   |   | PENDUKUNG   |   |   | KETERANGAN   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
|    |   | PEMOHON   | PPID UTAMA  | TIM PERTIMBANGAN PELAYANAN INFORMASI  | PPID PELAKSANA  | KELENGKAPAN   | WAKTU   | OUTPUT  |  |
| 1  | Mengajukan permohonan pengujian konsekuensi   |    |   |   |   |   |   |   |  |
| 2  | Melakukan kajian atas informasi/ dokumen yang tidak termasuk dalam daftar informasi Publik                                    |   |    |   |   | Berkas permohonan informasi / dokumen dari pemohon informasi  | Setiap saat   | Berkas permohonan informasi yang telah diisi lengkap dan dilampiri fotocopy / scan identitas diri (NIK) |  |
| 3  | Memberikan pertimbangan atas informasi/dokumen yang dimaksud bersifat rahasia berdasarkan UU, keputusan, dan kepentingan umum |   | Iya   |  | Tidak   | Dasar hukum : UU No. 14 Tahun 2008 dan PERKI 1 Tahun 2021   | Pada hari dan jam kerja   | Surat keputusan tim pertimbangan pelayanan informasi  |  |
| 4  | Menyerahkan informasi /dokumen yang dimaksud  |   |  |   |   | Informasi / dokumen yang telah dinyatakan terbuka untuk publik  | Pada hari dan jam kerja, maksimal 10 (sepuluh) hari kerja, sejak permohonan informasi teregistrasi  |   |  |
| 5  | PPID Pelaksana membuat surat penolakan kepada pemohon informasi   |   |   |   |  |   |   |   | Apabila status informasi/ dokumen dinyatakan rahasia |
| 6  | Menandatangani tanda bukti penerimaan dokumen   |  |   |   |   | Informasi atau Dokumen yang diminta oleh pemohon informasi atau surat penolakan jika informasi / dokumen tersebut dikategorikan rahasia | Maksimal diberikan perpanjangan pemenuhan permohonan informasi selama 7 (tujuh) hari sejak pemberitahuan tertulis diberikan dan tidak dapat diperpanjang lagi | Informasi publik yang diminta oleh pemohon informasi atau surat penolakan                               |  |





#### 4.5 Pelaporan

PPID ITS wajib membuat dan mengumumkan pelaporan terkait layanan publik yang telah dilakukan sekurang-kurangnya meliputi :

1. Ringkasan Akses Layanan Informasi Publik Per Semester yang memuat :
  - a. Jumlah Permintaan Informasi Publik yang diterima;
  - b. Waktu yang diperlukan dalam memenuhi setiap Permintaan Informasi Publik
  - c. Jumlah Permintaan Informasi Publik yang dikabulkan baik sebagian atau seluruhnya dan Permintaan Informasi Publik yang ditolak;
  - d. Alasan penolakan Permintaan Informasi Publik.
2. Laporan Tahunan PPID ITS  
Format dan ketentuan laporan tahunan PPID ITS mengikuti ketentuan pada Peraturan Komisi Informasi Pusat No.1 Tahun 2021 Tentang Standar Layanan Informasi Publik.
3. Bukti Lapor Laporan Tahunan PPID ITS ke Komisi Informasi Pusat dan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi.