



RINGKASAN LAPORAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK



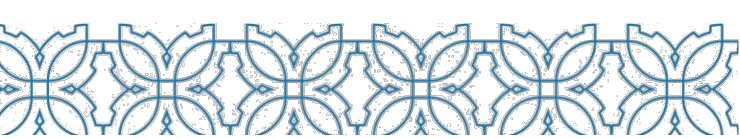
**PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI
INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER
2025**



Institut Teknologi Sepuluh Nopember



ITS_campus | its.ac.id



KATA PENGANTAR

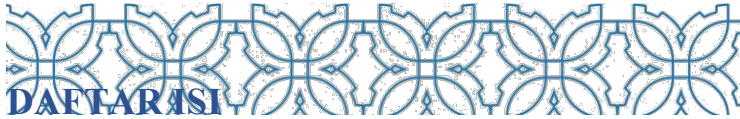
Keterbukaan informasi publik merupakan fondasi penting dalam mewujudkan tata kelola institusi yang **transparan, akuntabel, dan berorientasi pada layanan prima**. Dalam konteks perguruan tinggi, keterbukaan informasi tidak hanya berfungsi sebagai pemenuhan kewajiban regulatif, tetapi juga sebagai bentuk tanggung jawab moral institusi kepada masyarakat, terutama dalam memastikan akses informasi yang jelas, setara, dan dapat dipertanggungjawabkan. Sejalan dengan hal tersebut, Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) terus memperkuat praktik keterbukaan informasi melalui pengelolaan layanan informasi yang sistematis dan berkelanjutan.

Pada tahun 2025, ITS kembali menegaskan komitmennya dengan memperoleh nilai **95,04** dan ditetapkan sebagai Badan Publik Informatif untuk kategori **Perguruan Tinggi Negeri**. Selain itu, tahun 2025 juga menjadi **tahun ke-6** ITS secara berturut-turut meraih predikat **“Informatif”**, yang menandai kesinambungan upaya institusi dalam menjaga kualitas layanan informasi publik. Konsistensi ini sekaligus menjadi indikator utama bahwa penguatan sistem, prosedur, dan budaya keterbukaan informasi telah terinternalisasi dengan baik dalam proses layanan dan tata kelola institusi. Capaian ini tentunya juga telah menunjukkan komitmen ITS dalam mendukung **Sustainable Development Goals (SDGs) poin 16** dalam hal *Perdamaian, Keadilan, dan Kelembagaan yang Tangguh*.

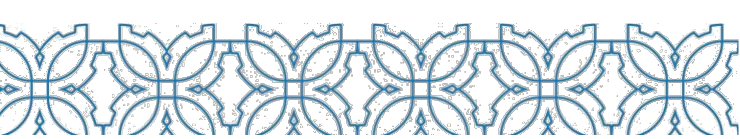
Untuk mempertahankan capaian tersebut, ITS kini terus berupaya untuk mendorong akses informasi yang akuntabel bagi masyarakat melalui penguatan layanan **Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)**. Portal PPID ITS turut menyediakan rujukan **standar layanan informasi** yang mengacu pada regulasi **Komisi Informasi Pusat**, sehingga layanan informasi dapat diberikan secara terarah, sesuai ketentuan, dan responsif terhadap kebutuhan pemohon informasi. Laporan Layanan Informasi Publik PPID ITS Tahun 2025 ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban kinerja layanan, dokumentasi capaian, serta bahan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan untuk memastikan layanan informasi publik ITS tetap unggul dan inklusif.

PPID UTAMA,

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



KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI	3
01. KEBIJAKAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK	4
02. PELAKSANAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK	7
03. STANDAR OPERASIONAL LAYANAN INFORMASI PUBLIK	11
04. WAKTU PELAYANAN INFORMASI PUBLIK	14
05. SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	15
06. CAPAIAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK	29



01. KEBIJAKAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK

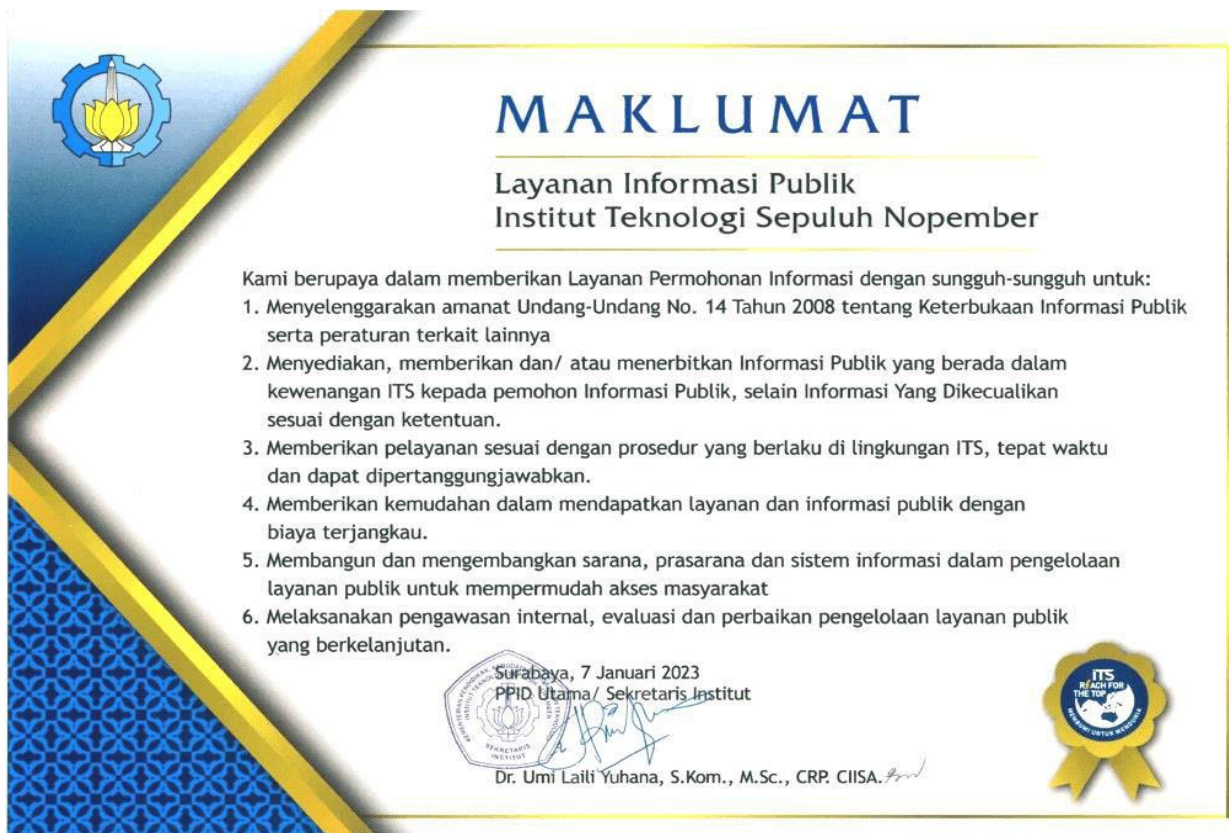
1.1. Dasar Hukum Layanan Informasi Publik

Dasar pelaksanaan layanan informasi publik oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) 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 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik.
13. Peraturan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor 19 Tahun 2018 tentang Klasifikasi Keamanan dan Akses Arsip Dinamis di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
14. Surat Keputusan Rektor ITS Nomor T/3053/IT2/HK.00.01/2021 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
15. Keputusan Rektor ITS Nomor 1603/IT2/T/HK.00.01/2022 tentang Daftar Informasi Publik Insititut Teknologi Sepuluh Nopember yang Dikecualikan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Berdasarkan Pengujian Konsekuensi

16. Surat Keputusan Rektor ITS Nomor 148/IT2/HK.00.01/VIII/2025 tentang Daftar Informasi Publik di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Tahun 2025.
17. Surat Keputusan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember No. 103/IT2/T/HK.00.01/VI/2025 tentang Tim Pengelola Informai dan di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Tahun 2025.

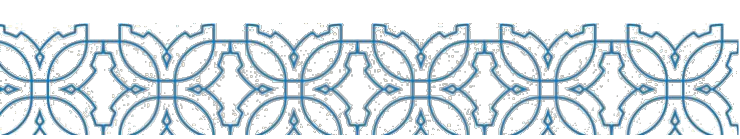
1.2. Maklumat Layanan Informasi Publik



Gambar 1. Maklumat Layanan Informasi Publik ITS Tahun 2023

Kebijakan Pelayanan Informasi Publik di Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) disusun dan dilaksanakan sebagai bentuk komitmen institusi dalam mewujudkan tata kelola informasi yang transparan, akuntabel, dan berkelanjutan. Kebijakan ini diarahkan untuk memastikan pemenuhan hak masyarakat atas informasi publik melalui penyediaan layanan informasi yang lebih tertib, sesuai standar, dapat dipertanggungjawabkan, serta selaras dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan regulasi Komisi Informasi Pusat.

Selain itu, dalam pelaksanaan kebijakan, ITS melakukan optimalisasi layanan PPID melalui pemanfaatan kanal layanan digital, termasuk **Portal PPID ITS**, yang memuat



rujukan standar pelayanan informasi publik sesuai regulasi **Komisi Informasi Pusat**. Dengan demikian, kebijakan pelayanan informasi publik di ITS diarahkan untuk menjamin akses informasi yang akuntabel bagi masyarakat, meningkatkan kualitas layanan, serta memperkuat kepercayaan publik terhadap ITS sebagai badan publik.



2. PELAKSANAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK

2.1. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) ITS dibentuk sebagai perwujudan komitmen Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) dalam menyelenggarakan layanan informasi publik yang sesuai dengan ketentuan peraturan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Keberadaan PPID di lingkungan ITS menjadi instrumen yang penting untuk memastikan hak masyarakat atas informasi publik, sehingga dapat dipenuhi melalui mekanisme layanan yang terstandar, tertib administrasi, dan terdokumentasi dengan baik.

Secara kelembagaan, PPID ITS telah ditetapkan melalui Surat Keputusan Rektor ITS Nomor 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. Penetapan ini menjadi dasar legal dan operasional dalam pelaksanaan fungsi PPID di ITS, termasuk dalam penguatan koordinasi antarunit, penetapan peran dan tanggung jawab, serta dukungan pengambilan keputusan terkait pelayanan informasi publik.

Untuk menjamin keseragaman mutu layanan, PPID ITS mengimplementasikan standar layanan publik yang dituangkan dalam Surat Keputusan Rektor ITS Nomor T/3053/ITS2/HK.00.01/2021 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember. Standar tersebut menjadi acuan dalam pengelolaan layanan informasi publik, mulai dari mekanisme permohonan, tahapan proses layanan, ketentuan waktu pelayanan, hingga tata kelola dokumentasi dan penyediaan informasi. Dengan adanya standar ini, pelaksanaan layanan dapat dilakukan secara terukur, tertib, dan dapat dipertanggungjawabkan.

2.2. Visi dan Misi

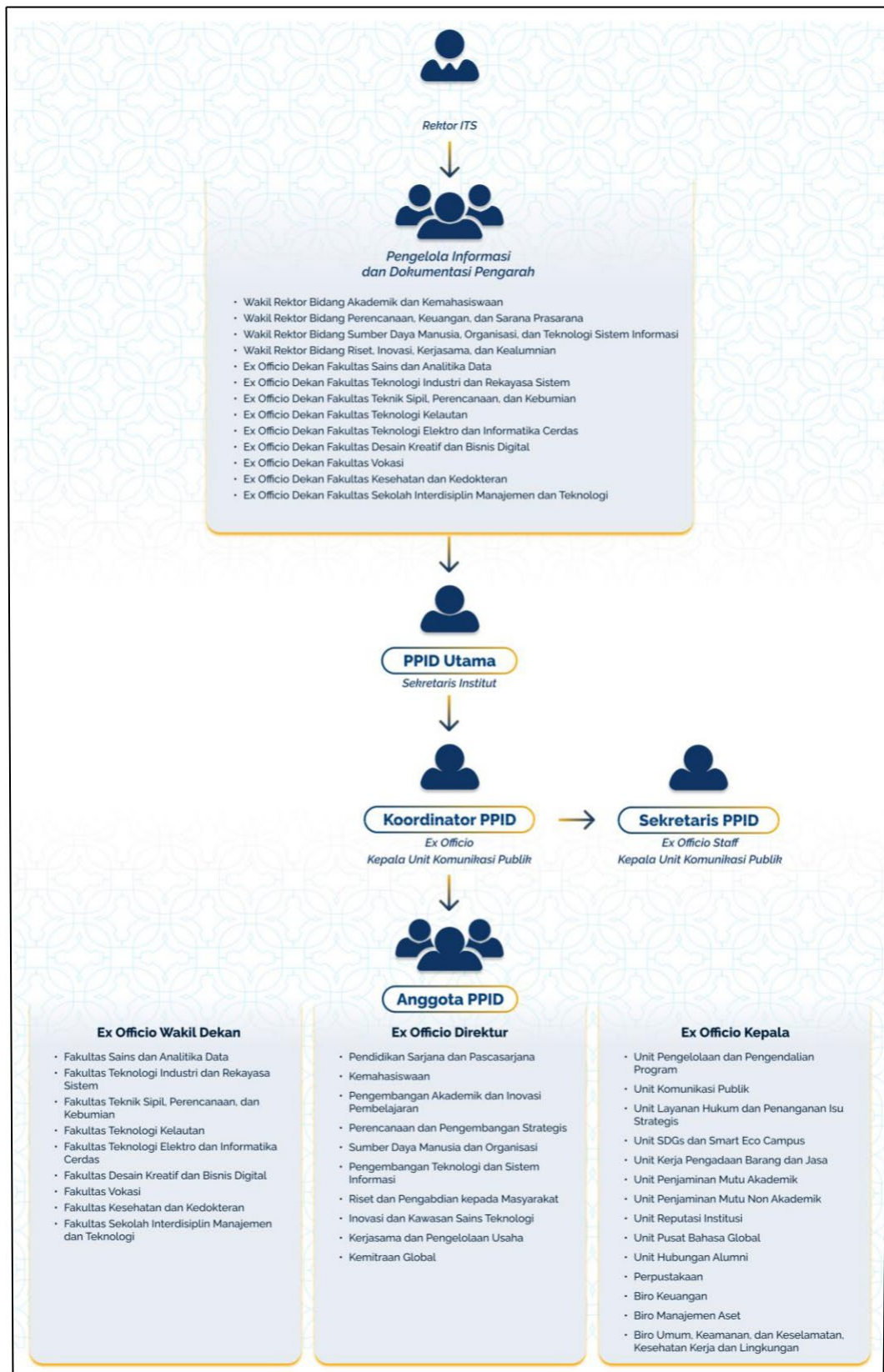
Visi

“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 di Lingkungan ITS

2.4. Tugas dan Fungsi

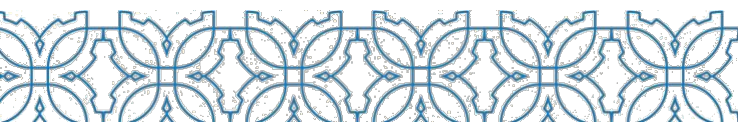
Berdasarkan Surat Keputusan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember No. 817/IT2/T/HK.00.01/2023 tentang Perubahan atas Keputusan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor T/1660/IT2/HK.00.01/2020 tentang Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember, tugas dan fungsi PPID ITS antara lain:

2.4.1. PPID Bertugas sebagai:

- a. Merumuskan sekaligus menjalankan kebijakan pelayanan informasi publik.
- b. Menyusun laporan atas pelaksanaan kebijakan layanan informasi publik.
- c. Mengoordinasikan dan menyinergikan proses penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, serta layanan informasi publik.
- d. Mengoordinasikan dan mengonsolidasikan pengumpulan dokumen informasi publik dari PPID Pelaksana dan/atau Petugas Pelayanan Informasi di Badan Publik.
- e. Melakukan pemeriksaan/verifikasi terhadap dokumen informasi publik.
- f. Menetapkan informasi yang dapat diakses masyarakat serta layak untuk dipublikasikan.
- g. Melakukan uji konsekuensi terhadap informasi publik yang akan dikecualikan.
- h. Mengelola, memelihara, dan memperbarui daftar informasi publik.
- i. Menyediakan informasi publik secara efektif dan efisien agar mudah diakses oleh masyarakat.
- j. Melaksanakan pembinaan, pengawasan, evaluasi, dan pemantauan atas pelaksanaan kebijakan teknis informasi publik yang dilakukan PPID Pelaksana dan/atau Petugas Pelayanan Informasi.

2.4.2. PPID Berwenang untuk:

- a. Menetapkan kebijakan pelayanan informasi publik.
- b. Menetapkan laporan pelaksanaan kebijakan layanan informasi publik.
- c. Menyelenggarakan rapat koordinasi dan rapat kerja secara berkala dan/atau sesuai kebutuhan untuk pelaksanaan layanan informasi publik.
- d. Meminta klarifikasi kepada PPID Pelaksana dan/atau Petugas Pelayanan Informasi dalam pelaksanaan layanan informasi publik.
- e. Menetapkan dan memutuskan apakah suatu informasi publik dapat diakses atau tidak, berdasarkan uji konsekuensi atas informasi yang dikecualikan, dengan persetujuan atasan PPID.
- f. Menolak permintaan informasi publik dengan menyampaikan alasan/pertimbangan tertulis apabila informasi yang dimohon termasuk informasi yang dikecualikan atau bersifat rahasia, dengan persetujuan atasan PPID.



- g. Menugaskan PPID Pelaksana dan/atau Petugas Pelayanan Informasi untuk menyusun, mengelola, memelihara, dan/atau memperbarui daftar informasi publik.
- h. Menetapkan strategi dan metode pembinaan, pengawasan, evaluasi, serta pemantauan atas pelaksanaan kebijakan teknis informasi publik yang dilakukan PPID Pelaksana dan/atau Petugas Pelayanan Informasi.



3. STANDAR OPERASIONAL LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Berikut adalah tabel Standar Operasional (SOP) Layanan Informasi Publik yang 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. SOP Layanan Informasi Publik ITS — Pemohon Puas (Selesai)

No.	Komponen	Uraian (Jika Pemohon Puas)
1.	Persyaratan Pelayanan	a) Fotokopi Tanda Pengenal Pemohon b) Formulir Elektronik Permohonan Informasi dan Dokumentasi c) Surat Pengantar (wajib jika permohonan berasal dari instansi)
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1) Pemohon mengajukan permohonan melalui laman its.ac.id/ppid 2) Pemohon menerima link verifikasi melalui email yang tertera pada formulir 3) Pemohon menerima tanda terima dan nomor registrasi melalui email 4) Pemohon dapat melacak status permohonan melalui menu “Lacak” pada laman PPID 5) Petugas memproses permohonan 6) Petugas melakukan persetujuan tanggapan jawaban 7) Petugas mengirimkan tanggapan jawaban kepada pemohon melalui email 8) Pemohon menerima tanggapan permohonan dan jika puas → Selesai
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 10 hari kerja
4.	Biaya / Tarif	1) Administrasi pelayanan: Gratis 2) Salinan informasi & dokumentasi: • Softcopy (file): Gratis • Print hitam putih: Rp500/lembar • Print warna: Rp3.000/lembar 3) Cara memperoleh salinan: • Mengambil langsung: Gratis

		• Kurir/Pos: Sesuai resi pembayaran • Email: Gratis
5.	Produk Pelayanan	a) Informasi b) Salinan dokumentasi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Pengaduan/saran/masukan dapat disampaikan melalui: a) Pengelola Layanan Offline : Unit Komunikasi Publik Gedung Rektorat Lt.1 Kampus ITS Sukolilo - Surabaya b) Pengelola Layanan Online : Email info@its.ac.id

Tabel 1. SOP Layanan Jika Pemohon Puas

3.2. SOP Layanan Informasi Publik ITS — Pemohon Tidak Puas (Lanjut Keberatan)

No.	Komponen		Uraian (Jika Pemohon Puas)
1.	Persyaratan Pelayanan		a) Fotokopi Tanda Pengenal Pemohon b) Formulir Elektronik Permohonan Informasi dan Dokumentasi c) Surat Pengantar (wajib jika permohonan berasal dari instansi)instansi)
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur		1) Pemohon mengajukan permohonan melalui laman its.ac.id/ppid 2) Pemohon menerima link verifikasi melalui email yang tertera pada formulir 3) Pemohon menerima tanda terima dan nomor registrasi melalui email 4) Pemohon dapat melacak status permohonan melalui menu “Lacak” pada laman PPID 5) Petugas memproses permohonan 6) Petugas melakukan persetujuan tanggapan jawaban 7) Petugas mengirimkan tanggapan

			jawaban kepada pemohon melalui email 8) Pemohon menerima tanggapan permohonan dan tidak puas → Pemohon mengajukan keberatan atas permohonan informasi dan dokumentasi sesuai prosedur yang berlaku
3.	Jangka Waktu Penyelesaian		Maksimal 10 hari kerja (untuk penyelesaian permohonan informasi sebagaimana data yang diberikan)
4.	Biaya / Tarif		1) Administrasi pelayanan: Gratis 2) Salinan informasi & dokumentasi: • Softcopy (file): Gratis • Print hitam putih: Rp500/lembar • Print warna: Rp3.000/lembar 3) Cara memperoleh salinan: • Mengambil langsung: Gratis • Kurir/Pos: Sesuai resi pembayaran • Email: Gratis
5.	Produk Pelayanan		a) Informasi b) Salinan dokumentasi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan		Pengaduan/saran/masukan dapat disampaikan melalui: a) Pengelola Layanan Offline : Unit Komunikasi Publik Gedung Rektorat Lt.1 Kampus ITS Sukolilo - Surabaya b) Pengelola Layanan Online : Email info@its.ac.id

Tabel 2. SOP Layanan Jika Pemohon Tidak Puas

4. WAKTU PELAYANAN INFORMASI PUBLIK



Gambar 3. Jam Pelayanan Informasi Publik

Jam pelayanan informasi publik di lingkungan ITS dapat dilakukan melalui sistem *online* yang dibuka selama 24 jam. Namun untuk melakukan tanggapan, petugas PPID mengikuti Jam Pelayanan Informasi Publik seperti yang tertera pada gambar di atas. Ada dua cara yang dapat dilakukan agar pemohon informasi dapat melakukan permohonan, yakni dengan cara *offline* dan *online*. Layanan *offline* dibuka di Kantor Unit Komunikasi Publik (Gedung Rektorat Lt.1, Kampus ITS – Sukolilo Surabaya) dan layanan *online* dapat diakses melalui e-mail: info@its.ac.id

5. SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

5.1. Latar Belakang Analisis

Mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN-RB) Nomor 14 Tahun 2017, yang menggantikan PermenPAN-RB Nomor 16 Tahun 2014, setiap unit pelayanan di instansi pemerintah baik yang memberikan layanan langsung maupun tidak langsung diwajibkan melaksanakan survei kepuasan masyarakat secara berkala, minimal satu kali dalam setahun. Survei ini bertujuan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan menjadi alat penting bagi penyedia layanan informasi publik dalam meningkatkan kualitas layanan mereka. Untuk itu dalam rangka memastikan kualitas layanan informasi publik yang optimal, tim PPID ITS melakukan evaluasi layanan secara berkala. Evaluasi ini bertujuan untuk:

1. Mendorong perbaikan berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas layanan informasi publik
2. Mengetahui kelebihan dan kekurangan dari layanan informasi publik yang telah diselenggarakan
3. Sebagai bahan pertimbangan kebijakan untuk layanan informasi publik
4. Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja layanan informasi publik

5.2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam survei ini merupakan data primer yang diperoleh dari survei secara *online* kepada responden layanan publik ITS yang mengajukan informasi dalam periode waktu bulan Januari 2025 sampai dengan Januari 2026.

5.3. Variabel

Variabel yang digunakan pada survei ini berdasar pada sembilan unsur dasar pengukuran indeks Kepuasan masyarakat sesuai dengan Peraturan Menteri PAN-RB No. 14 Tahun 2017, yakni *Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Sarana dan Prasarana*.

5.4. Langkah Analisis

Langkah analisis yang dilakukan dalam pengukuran indeks kepuasan responden pengguna publik ITS, adalah sebagai berikut:

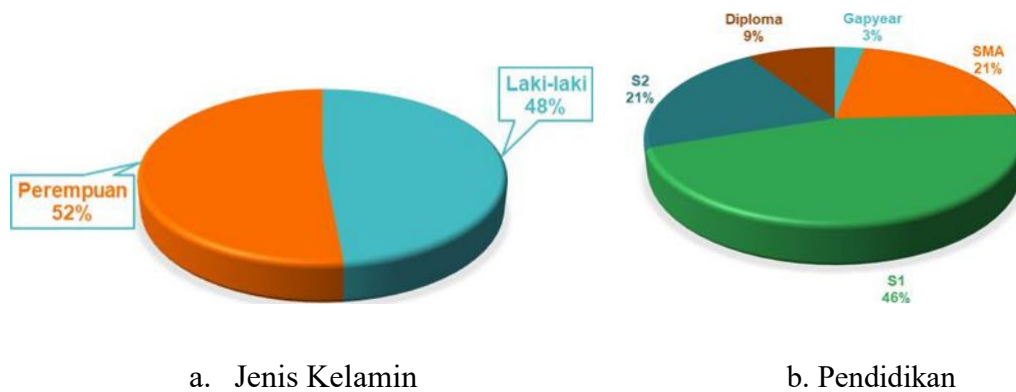
1. Mengumpulkan data melalui survei online kepada responden yang mengajukan permohonan informasi ke Publik ITS

2. Menggunakan metodologi visualisasi *WordCloud*
3. Melakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap data
4. Melakukan analisis statistika deskriptif untuk setiap variabel penelitian
5. Menganalisis tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan publik ITS
6. Menarik Kesimpulan

5.5. Hasil dan Pembahasan

5.5.1. Statistika Data

Penjelasan karakteristik data responden pengguna layanan informasi publik ITS menggunakan diagram lingkaran untuk mempermudah visualisasi data. Berikut merupakan diagram yang digunakan untuk menampilkan rasio jenis kelamin serta pendidikan pengguna layanan informasi publik ITS periode tahun 2025-2026.



Gambar 4. Karakteristik Responden Survei 2025-2026

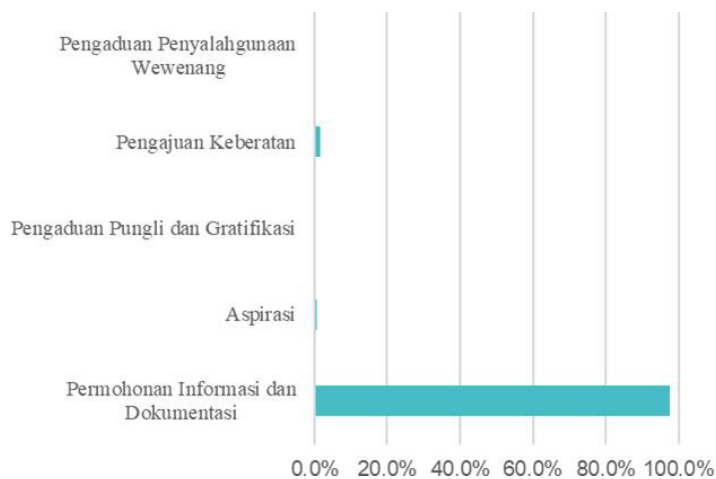
Berdasarkan Gambar 4 (a), pengguna layanan informasi publik didominasi oleh responden berjenis kelamin perempuan dengan persentase sebesar 52%, sedangkan laki-laki sebesar 48%. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa pengguna layanan informasi publik berjenis kelamin perempuan sedikit lebih banyak dibandingkan laki-laki. Selanjutnya, Gambar 4 (b) menunjukkan bahwa rasio tertinggi pengguna layanan informasi publik pada periode survei 2025-2026 berasal dari kalangan dengan jenjang pendidikan sarjana (S1) dengan persentase sebesar 46%. Posisi terbanyak kedua diikuti secara seimbang oleh responden jenjang Sekolah Menengah Atas (SMA) dan pascasarjana (S2) dengan masing-masing persentase sebesar 21%. Sisanya diisi oleh responden dari jenjang Diploma dengan persentase sebesar 9% dan kelompok *gap year* sebesar 3%.

Pengguna layanan publik ITS adalah orang yang mengajukan permohonan informasi terkait ITS dengan cara mengajukan pertanyaan melalui *website* ataupun secara fisik di kantor Unit Komunikasi Publik (UKP) ITS. Dalam proses mengajukan pertanyaan melalui *website* PPID, responden diwajibkan untuk menyerahkan identitas diri dengan cara memberikan

salinan Kartu Tanda Pengenal/Surat Ijin Mengemudi/Paspor kemudian diunggah bersamaan dengan pertanyaan yang akan diajukan. Sedangkan untuk pemohon layanan yang hadir secara fisik, diwajibkan untuk menunjukkan identitas diri kepada petugas layanan sebelum mengajukan permohonan informasi.

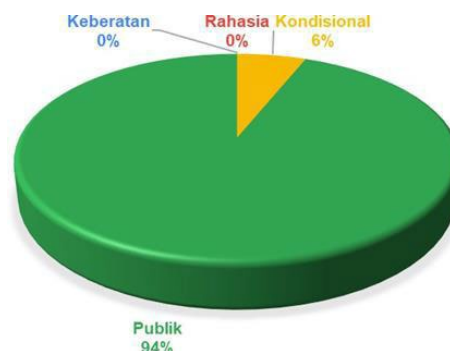
5.5.2. Visualisasi Permohonan Layanan

Terdapat beberapa jenis permohonan yang disediakan oleh PPID ITS, permohonan informasi di lingkungan ITS dibagi menjadi beberapa jenis berdasarkan layanan serta jenis informasi yang diinginkan. Berikut rasio jenis permohonan yang diajukan oleh pengguna layanan publik ITS periode tahun 2025-2026:



Gambar 5. Rasio Permohonan Layanan ITS

Gambar 5 menunjukkan bahwa permohonan informasi dan dokumentasi memiliki persentase tertinggi yaitu 97.5% dari total permohonan dan selanjutnya terdapat pengajuan keberatan dan aspirasi masing-masing sebanyak 1.7% dan 0.8% permohonan. Untuk permohonan terkait pengaduan pungli dan gratifikasi serta pengaduan penyalahgunaan wewenang selama periode tahun 2025-2026 pejabat pengolah layanan publik ITS tidak memperoleh permohonan.



Gambar 6. Rasio Permohonan Layanan ITS

Adapun distribusi permohonan berdasarkan klasifikasi jenis informasi menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan informasi publik ITS mengajukan akses terhadap informasi dan dokumen yang bersifat terbuka untuk umum. Meskipun demikian, terdapat pula sebagian pemohon yang mengajukan permintaan atas layanan informasi dengan karakteristik kondisional sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dalam tahapan pengelompokan permohonan tersebut, pengelola layanan publik ITS melakukan proses kurasi dan verifikasi dengan mempertimbangkan urgensi, relevansi kepentingan, serta ketersediaan dokumen atau informasi yang diminta. Namun, sebelum tahapan seleksi substantif dilakukan, pengelola terlebih dahulu memastikan validitas dan kelengkapan identitas pemohon secara administratif. Prosedur ini diterapkan sebagai mekanisme mitigasi risiko guna mencegah potensi penyalahgunaan informasi maupun dokumentasi oleh pihak yang tidak bertanggung jawab di ruang publik.

Selanjutnya analisis *WordCloud* akan digunakan untuk memvisualisasikan kata-kata yang sering muncul pada pertanyaan atau permohonan yang diajukan pada pelayanan informasi Publik ITS. Semakin besar ukuran kata, maka semakin besar pula frekuensi kemunculan kata tersebut. Berikut ini merupakan visualisasi *WordCloud* untuk pertanyaan atau permohonan yang diajukan kepada publik ITS:



Gambar 7. Visualisasi Pertanyaan Pengguna layanan Publik ITS

Adapun beberapa pertanyaan dan permohonan yang sering diajukan adalah sebagai berikut:

- Pertanyaan terkait prosedur dan persyaratan pendaftaran program studi
- Permohonan informasi mengenai layanan laboratorium dan fasilitas kampus
- Pertanyaan terkait penerbitan surat atau dokumen resmi akademik
- Permohonan kolaborasi atau kerja sama dengan institusi maupun mitra industri

5.5.3. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas data digunakan untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur, kuesioner yang ditujukan kepada pengguna layanan informasi publik ITS digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan, sehingga untuk selanjutnya dapat dilakukan perbaikan ataupun peningkatan layanan. Tabel 3 menunjukkan hasil perhitungan uji validitas hasil survei terhadap Pengguna layanan Publik ITS.

Nilai untuk indeks kesesuaian persyaratan (Kesesuaian) sebesar 0.702; kemudahan prosedur (Prosedur) sebesar 0.758; kecepatan pelayanan (Kecepatan Pelayanan) sebesar 0.672; kewajaran biaya (Biaya) sebesar 0.457; kesesuaian produk (Kesesuaian.1) sebesar 0.778; kemampuan petugas (Kemampuan Petugas) sebesar 0.827; perilaku petugas (Perilaku Petugas) sebesar 0.755; kualitas sarana dan prasarana (Sarana Prasarana) sebesar 0.716; serta penanganan pengaduan (Penanganan) sebesar 0.611.

Nilai r_{tabel} yang digunakan pada uji validitas ini ($n=143$) adalah 0.1645. Dapat diketahui bahwa nilai r_{hitung} untuk seluruh indeks pelayanan memiliki nilai yang lebih besar dibandingkan dengan r_{tabel} (nilai terendah 0.457 > 0.1645). Oleh sebab itu, dapat disimpulkan bahwa seluruh item atau indeks tersebut adalah valid.

Indikator	Kesesuaian	Prosedur	Kecepatan Pelayanan	Biaya	Kesesuaian.1	Kemampuan Petugas	Perilaku Petugas	Sarana Prasarana	Penanganan	Total
Kesesuaian	1	407	463	201	528	493	540	428	354	702
Prosedur	407	1	462	352	505	635	435	446	358	758
Kecepatan Pelayanan	463	462	1	89	339	569	423	297	297	672
Biaya	201	352	89	1	301	252	122	162	117	457
Kesesuaian.1	528	505	339	301	1	590	613	596	408	778
Kemampuan Petugas	493	635	569	252	590	1	618	490	395	827
Perilaku Petugas	540	435	423	122	613	618	1	639	388	755
Sarana Prasarana	428	446	297	162	596	490	639	1	462	716
Penanganan	354	358	297	117	408	395	388	462	1	611
Total	702	758	672	457	778	827	755	716	611	1

Tabel 3. Uji Validitas

Tabel 3 tersebut menunjukkan hubungan antar indeks, di mana nilai yang lebih tinggi menunjukkan bahwa indeks tersebut saling berhubungan erat. Pada baris dan kolom yang terkait dengan indeks biaya, hampir semuanya memiliki nilai korelasi yang rendah. Hal tersebut menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap biaya tidak terlalu memengaruhi persepsi mereka terhadap indeks pelayanan yang lain. Sebaliknya, dapat dilihat hubungan yang kuat antara kemampuan petugas dan prosedur yang mengindikasikan bahwa petugas yang kompeten dianggap sangat berpengaruh terhadap kemudahan prosedur pelayanan.

Setelah dilakukan uji validitas data, maka selanjutnya dilakukan uji reliabilitas data. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan

menggunakan alat pengukur yang sama pula. Uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha untuk instrumen ini dapat dilihat pada Tabel 4.

Cronbach's Alpha	N of Items
.885	9

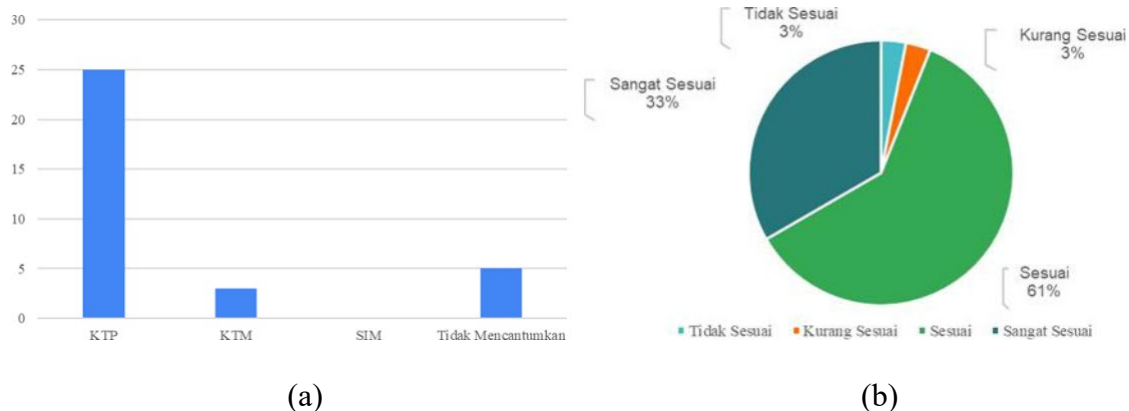
Tabel 4. Uji Reliabilitas

5.5.4. Indeks Kepuasan Responden

Hasil uji validasi dan uji reliabilitas menunjukkan bahwa data telah valid dan reliabel, maka selanjutnya dapat dilakukan analisis indeks kepuasan pelayanan. Berikut merupakan tampilan deskriptif data terkait indikator pelayanan publik ITS yang diukur pada rentang waktu tahun 2025- 2026:

1. Persyaratan Layanan

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

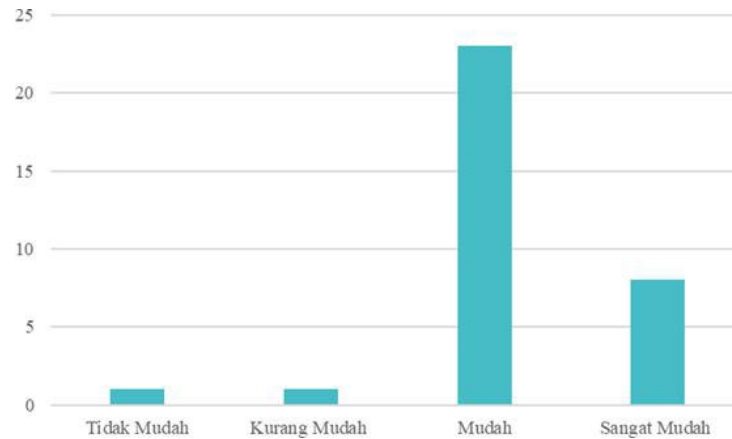


Gambar 8. Visualisasi Pertanyaan Pengguna Layanan Publik ITS

Berdasarkan Gambar 8 (a), penggunaan KTP sebagai identitas utama menunjukkan bahwa mayoritas pemohon merupakan masyarakat umum atau pihak eksternal ITS. Proporsi penggunaan KTM yang jauh lebih kecil mengindikasikan bahwa layanan tidak hanya dimanfaatkan oleh sivitas akademika, tetapi juga oleh publik luas. Hal ini memperlihatkan bahwa aksesibilitas layanan informasi ITS telah menjangkau kelompok pengguna yang beragam. Pada Gambar 8 (b), tingkat kesesuaian persyaratan menunjukkan dominasi kategori “Sesuai” (61%) dan “Sangat Sesuai” (33%), sehingga secara agregat 94% responden memberikan penilaian positif. Persentase ini mengindikasikan bahwa persyaratan administratif yang diterapkan tidak dianggap memberatkan dan dinilai proporsional terhadap jenis layanan yang diberikan. Adapun 6% responden yang menilai kurang sesuai dan tidak

sesuai menjadi indikator bahwa masih terdapat ruang perbaikan, khususnya dalam penyederhanaan atau kejelasan informasi persyaratan.

2. Prosedur Layanan



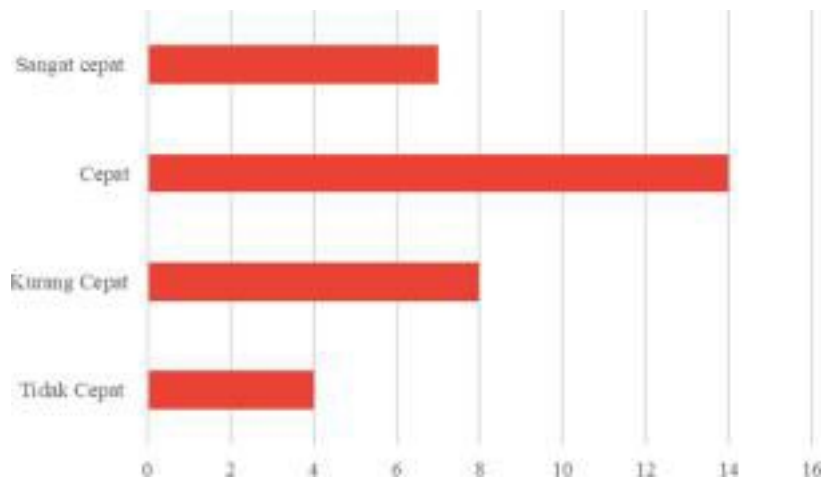
Gambar 9. Prosedur Pelayanan Publik ITS

Berdasarkan Gambar 9, mayoritas responden menilai bahwa prosedur pelayanan Publik ITS berada pada kategori mudah dengan jumlah responden paling dominan dibandingkan kategori lainnya. Selain itu, terdapat pula responden yang menilai prosedur dalam kategori sangat mudah, meskipun jumlahnya lebih sedikit dibandingkan kategori mudah. Sementara itu, hanya sebagian kecil responden yang memberikan penilaian kurang mudah dan tidak mudah, yang menunjukkan bahwa secara umum prosedur pelayanan telah dipersepsikan sederhana, jelas, dan tidak berbelit-belit.

Distribusi penilaian ini mengindikasikan bahwa sistem dan alur pelayanan yang diterapkan telah berjalan efektif dan dapat dipahami oleh pengguna layanan. Namun demikian, keberadaan responden yang menilai kurang mudah tetap menjadi catatan evaluatif. Hal ini dapat mengindikasikan perlunya penyempurnaan pada aspek kejelasan petunjuk teknis, navigasi *website*, maupun penyederhanaan tahapan prosedur agar pengalaman pengguna menjadi lebih optimal dan konsisten di seluruh kategori layanan.

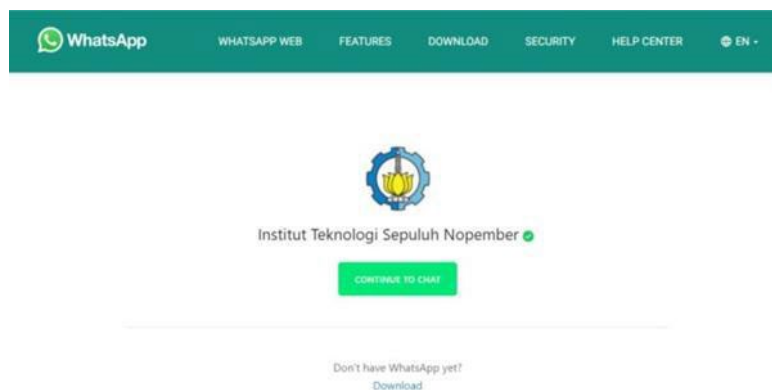
3. Waktu Pelayanan

Indikator lama waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dalam proses pelayanan Publik ITS, pengajuan pertanyaan maupun informasi akan melalui proses *release* jawaban, sehingga memerlukan waktu kurang lebih 10 hari untuk menjawab dan memberikan informasi.



Gambar 10. Waktu Pelayanan Publik ITS

Berdasarkan hasil pada Gambar 10, persepsi responden terhadap waktu pelayanan cenderung positif. Dominasi kategori “Sesuai” dan “Sangat Sesuai” menunjukkan bahwa estimasi waktu penyelesaian layanan masih berada dalam batas toleransi pengguna. Namun demikian, jika terdapat responden yang menilai kurang sesuai, hal ini dapat mengindikasikan adanya variasi pengalaman pelayanan, baik karena kompleksitas permohonan maupun perbedaan beban kerja pada periode tertentu. Oleh sebab itu, konsistensi durasi pelayanan menjadi aspek penting untuk menjaga persepsi kualitas layanan tetap stabil.



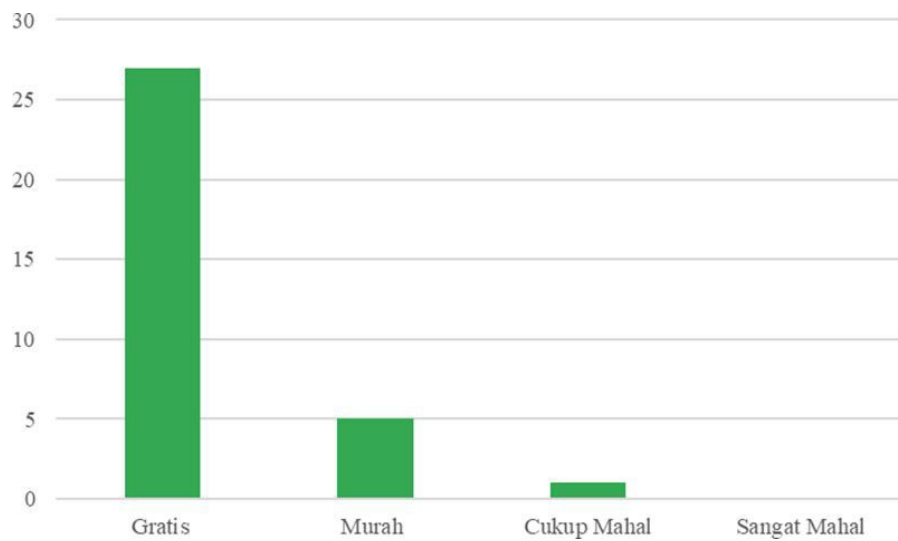
Gambar 11. Call Center PPID ITS

Oleh sebab itu, untuk efisiensi waktu, telah disediakan call center, sehingga mempermudah pemohon informasi untuk mengajukan pertanyaan. Penggunaan call center mempermudah pengguna layanan untuk dapat langsung memperoleh tanggapan dari operator untuk ditindaklanjuti sesuai dengan layanan yang diajukan. Lalu, *website* PPID juga menyediakan fitur tracking permohonan, sehingga pengguna layanan dapat melacak permohonan informasi dan dokumen yang telah diajukan.

4. Biaya/Tarif

Tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara

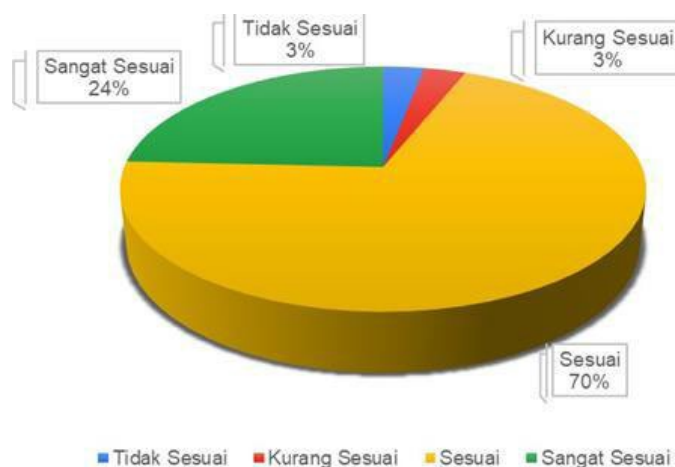
penyelenggara dengan masyarakat.



Gambar 12. Biaya/Tarif Layanan Publik ITS

Hal ini menunjukkan bahwa aspek transparansi dan kewajaran biaya telah diterapkan dengan baik. Menariknya, berdasarkan hasil uji validitas sebelumnya, indeks biaya memiliki korelasi yang relatif rendah terhadap indeks lainnya. Ini dapat diinterpretasikan bahwa persepsi terhadap biaya tidak terlalu memengaruhi persepsi keseluruhan kualitas layanan. Dengan kata lain, pengguna lebih menitikberatkan pada kualitas proses dan hasil layanan dibandingkan aspek tarif.

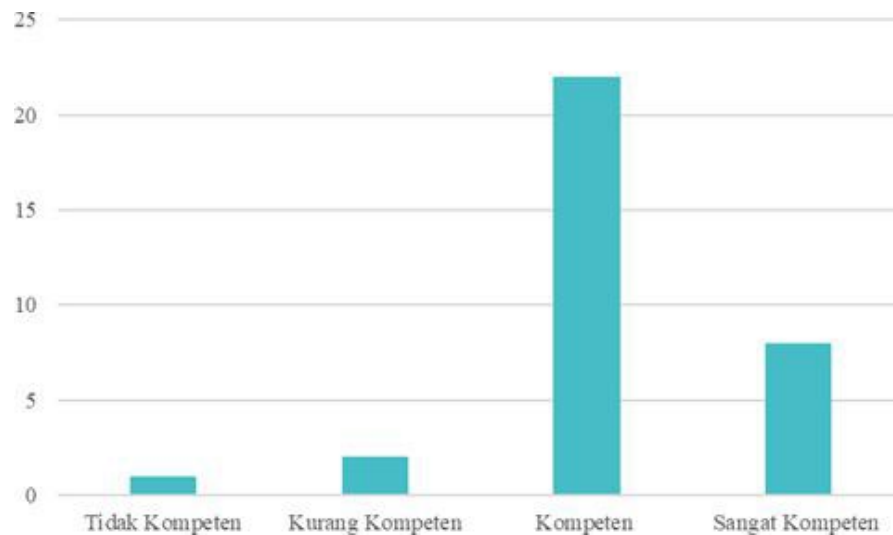
5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan



Gambar 13. Biaya/Tarif Layanan Publik ITS

Pada Gambar 13, tingginya penilaian pada kategori “Sesuai” dan “Sangat Sesuai” menunjukkan bahwa output layanan baik berupa dokumen, informasi, maupun klarifikasi telah memenuhi ekspektasi pemohon. Hal ini mencerminkan bahwa standar operasional pelayanan telah berjalan efektif, serta tidak terjadi kesenjangan signifikan antara permohonan dan hasil yang diberikan. Kesesuaian produk layanan menjadi indikator penting karena secara langsung memengaruhi kepuasan akhir pengguna.

6. Kompetensi Pelaksana

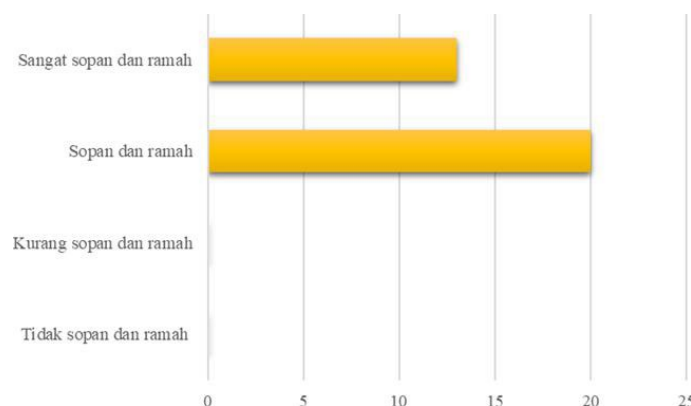


Gambar 14. Kompetensi Pelaksana Website ITS

Berdasarkan Gambar 14, mayoritas responden menilai bahwa pelaksana layanan memiliki kompetensi yang baik. Hal ini sejalan dengan hasil korelasi pada uji validitas yang menunjukkan hubungan kuat antara kompetensi pelaksana dan kemudahan prosedur. Artinya, semakin kompeten petugas layanan, semakin mudah prosedur dipersepsikan oleh pengguna. Kompetensi ini mencakup pemahaman regulasi, kemampuan komunikasi, serta ketepatan dalam memberikan jawaban.

7. Perilaku Pelaksana

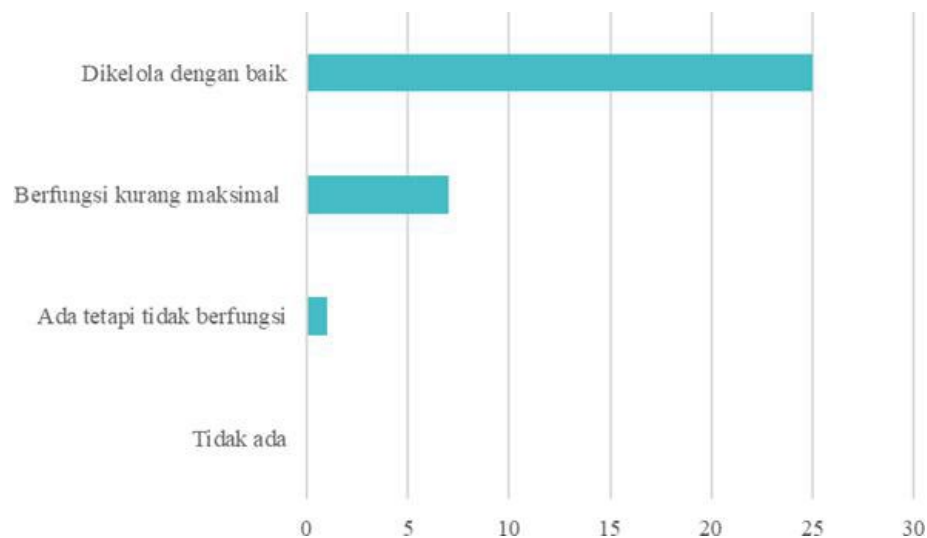
Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari gambar 15, dapat diketahui bahwa sebagian besar pengguna layanan publik ITS berpendapat bahwa perilaku pelaksana sopan dan ramah. Hal tersebut didukung dengan respon pelaksana publik ITS yang cukup cepat, mendukung penilaian pengguna terhadap pelaksana layanan publik ITS semakin baik.



Gambar 15. Perilaku Pelaksana Layanan Publik ITS

Penilaian positif terhadap perilaku pelaksana menunjukkan bahwa aspek interpersonal dalam pelayanan telah berjalan baik. Sikap sopan, ramah, dan responsif menjadi faktor penting dalam membentuk pengalaman pelayanan yang positif. Dalam konteks pelayanan publik, perilaku pelaksana sering kali menjadi faktor yang paling diingat oleh pengguna, bahkan melebihi aspek teknis pelayanan itu sendiri. Oleh karena itu, konsistensi dalam menjaga etika pelayanan menjadi elemen strategis dalam mempertahankan tingkat kepuasan.

8. Penanganan Pengaduan

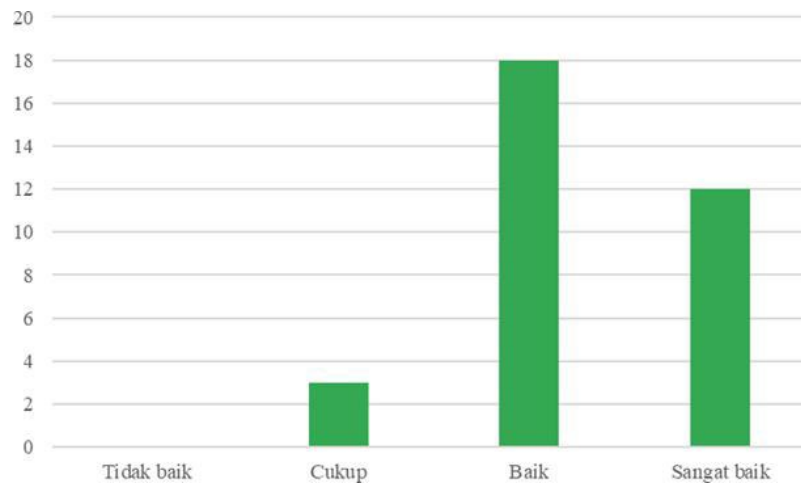


Gambar 16. Penanganan Pengaduan Layanan Publik ITS

Berdasarkan Gambar 16, mekanisme penanganan pengaduan layanan di ITS dinilai cukup efektif. Tingginya penilaian pada kategori positif menunjukkan bahwa sistem tindak lanjut telah berjalan secara responsif. Hal ini menandakan bahwa publik tidak hanya diberi ruang untuk menyampaikan pengaduan, tetapi juga merasakan adanya tindak lanjut nyata. Mekanisme pengaduan yang baik berfungsi sebagai instrumen kontrol kualitas internal pelayanan.

9. Sarana dan Prasarana

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



Gambar 17. Kualitas Sarana dan Prasarana

Pada Gambar 17, mayoritas responden menilai sarana dan prasarana dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas pendukung, baik fisik maupun digital (*website*, fitur *tracking*, *call center*), telah menunjang proses pelayanan secara optimal. Sarana dan prasarana yang memadai berkontribusi dalam mempercepat proses, meningkatkan kenyamanan pengguna, serta meminimalkan potensi hambatan administratif.

5.5.5. Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk kualitas pelayanan Publik ITS berdasarkan pada hasil survei *online* kepada Pengguna yang mengajukan permohonan maupun pertanyaan ke ITS melalui website resmi PPID ITS. Indeks kepuasan masyarakat digunakan untuk mengetahui bagaimana tanggapan masyarakat (pengguna layanan publik ITS) akan pelayanan yang telah diberikan. Indeks ini digunakan sebagai tolok ukur dari kualitas pelayanan publik ITS apakah sudah memenuhi standar pelayanan minimal yang telah diisyaratkan oleh pemerintah. Hasil perhitungan IKM menunjukkan nilai indeks kepuasan masyarakat secara keseluruhan dengan pendekatan rata-rata diperoleh angka sebesar 3.392 atau setara 86.2 (Baik). Dengan demikian, nilai indeks unit pelayanan publik ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

No	Indikator Pelayanan	Nilai IKM (1–4)	Nilai Konversi	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3.322	83.05	B (Baik)
2	Prosedur	3.287	82.18	B (Baik)
3	Waktu Pelayanan	3.126	78.15	B (Baik)
4	Biaya/Tarif	3.427	85.68	B (Baik)
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3.35	83.75	B (Baik)
6	Kompetensi Pelaksana	3.364	84.1	B (Baik)
7	Perilaku Pelaksana	3.448	86.2	B (Baik)

8	Penanganan Pengaduan	3.552	88.8	A (Sangat Baik)
9	Sarana dan Prasarana	3.65	91.25	A (Sangat Baik)
Rata-Rata IKM		3.392	84.8	B (Baik)

Tabel 4. Uji Validitas

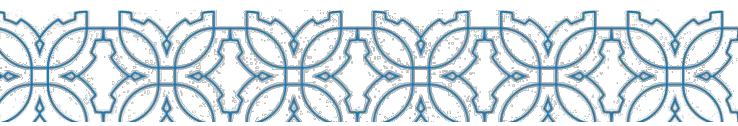
Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum pelayanan Publik ITS telah berjalan dengan baik dan mampu memberikan tingkat kepuasan yang positif kepada masyarakat pengguna layanan. Mayoritas indikator pelayanan memperoleh kategori Baik, yang mengindikasikan bahwa standar pelayanan telah terpenuhi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dari keseluruhan indikator yang dinilai, dua indikator memperoleh kategori Sangat Baik, yaitu indikator Penanganan Pengaduan dengan nilai 3.552 dan indikator Sarana dan Prasarana dengan nilai 3.650. Tingginya nilai pada indikator Sarana dan Prasarana menunjukkan bahwa fasilitas pendukung pelayanan, baik dalam bentuk sarana fisik maupun sistem digital seperti website, fitur pelacakan permohonan, dan *call center*, telah berfungsi secara optimal dalam menunjang proses pelayanan.

Sementara itu, indikator Penanganan Pengaduan yang juga berada pada kategori Sangat Baik menunjukkan bahwa mekanisme penyampaian dan tindak lanjut pengaduan masyarakat telah berjalan secara responsif dan efektif. Meskipun seluruh indikator telah berada minimal dalam kategori Baik, terdapat beberapa indikator yang memiliki nilai relatif lebih rendah dibandingkan indikator lainnya, yaitu Waktu Pelayanan dengan nilai 3.126, Prosedur dengan nilai 3.287, serta Persyaratan dengan nilai 3.322. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek efisiensi waktu penyelesaian layanan, kemudahan prosedur, dan kejelasan persyaratan masih memiliki ruang untuk ditingkatkan. Walaupun persepsi masyarakat terhadap ketiga aspek tersebut sudah tergolong baik, peningkatan pada area ini berpotensi mendorong kenaikan nilai IKM secara keseluruhan pada periode mendatang. Secara umum, hasil survei ini mencerminkan bahwa kualitas pelayanan Publik ITS telah memenuhi standar pelayanan publik dan mampu memberikan pengalaman pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat.

5.5.6. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Publik ITS tahun 2025 adalah sebesar 3.392 pada skala 1–4 atau setara dengan 84.80 pada skala 100. Nilai tersebut berada dalam kategori mutu pelayanan B (Baik).
2. Dua indikator memperoleh kategori Sangat Baik (A), yaitu Sarana dan Prasarana serta



Penanganan Pengaduan, yang menunjukkan bahwa fasilitas pendukung pelayanan dan sistem tindak lanjut pengaduan telah berjalan secara optimal dan memberikan kepuasan tinggi kepada masyarakat.

3. Indikator Waktu Pelayanan, Prosedur, dan Persyaratan memiliki nilai relatif lebih rendah dibandingkan indikator lainnya, meskipun tetap berada dalam kategori Baik. Hal ini menunjukkan bahwa aspek efisiensi waktu dan penyederhanaan prosedur masih dapat ditingkatkan.

6. CAPAIAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) kembali menunjukkan konsistensinya dalam menghadirkan layanan informasi publik yang terbuka, tertib, dan dapat dipertanggungjawabkan. Konsistensi tersebut kembali dibuktikan ITS pada malam Anugerah Keterbukaan Informasi Publik (KIP) Tahun 2025. Anugerah KIP ini menjadi forum apresiasi bagi badan publik dan lembaga terkait yang dinilai berperan aktif dalam memperkuat ekosistem keterbukaan informasi. Dalam anugerah tersebut, ITS meraih nilai **95,04** dan ditetapkan sebagai **Badan Publik Informatif** untuk kategori **Perguruan Tinggi Negeri**. Predikat “Informatif” merupakan tingkatan tertinggi dalam evaluasi keterbukaan informasi publik, yang mencerminkan pemenuhan standar layanan informasi secara kuat, konsisten, dan berkelanjutan. Capaian ini sekaligus menegaskan kontribusi ITS dalam mendukung **Sustainable Development Goals (SDGs) poin 16: Perdamaian, Keadilan, dan Kelembagaan yang Tangguh**.



Gambar 18. Rektor ITS menerima penghargaan Anugerah KIP 2025



Gambar 19. Rektor ITS membawa piagam dan piala penghargaan Anugerah KIP 2025



ADVANCING
HUMANITY

