



LAPORAN PELAKSANAAN

**PEJABAT PENGELOLA
INFORMASI DAN DOKUMENTASI**

INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER







DAFTAR HALAMAN

DAFTAR HALAMAN	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
I. GAMBARAN UMUM KEBIJAKAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK	1
1.1 Dasar Hukum Layanan Informasi Publik	1
1.2 Kebijakan Layanan Informasi Publik	1
II. GAMBARAN UMUM PELAKSANAAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK	3
2.1 Sarana dan Prasarana Layanan Informasi Publik	3
2.2 Jam Pelayanan Informasi Publik	4
2.3 Sumber Daya Manusia Layanan Informasi Publik	4
2.4 Anggaran Layanan Informasi Publik	7
III. RINCIAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK	8
3.1 Layanan Permohonan Informasi dan Dokumentasi	8
3.2 Layanan Pengajuan Keberatan	12
3.3 Layanan Pengaduan Penyalahgunaan Wewenang	13
3.4 Layanan Pengaduan Pungli dan Gratifikasi	14
3.5 Penyelesaian Sengketa Informasi Publik di Kominfo	15
3.6 Laporan!	16
3.7 Kolaborasi OMBUDSMAN	17
3.8 Penyebaran Informasi	17
IV. INOVASI DAN KOLABORASI LAYANAN INFORMASI PUBLIK	24
V. KENDALA DAN RENCANA TINDAK LANJUT	30
5.1 Kendala Internal dan Eksternal	30
Dalam pelaksanaan layanan PPID ITS selama periode 2019, ada beberapa kendala yang dihadapi, yaitu :	30
5.2 Rekomendasi dan Rencana Tindak Lanjut	30
LAMPIRAN I	32
LAMPIRAN II	37





DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Rincian Layanan Permohonan Informasi dan Dokumentasi	9
Tabel 3. 2 Rincian Layanan Pengajuan Keberatan	12
Tabel 3. 3 Rincian Layanan Pengaduan Penyalahgunaan Wewenang	13
Tabel 3. 4 Rincian Layanan Pengaduan Pungli dan Gratifikasi	14





DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Maklumat Layanan Informasi Publik ITS	2
Gambar 2. 1 Website Layanan Informasi Publik : www.info.its.ac.id	3
Gambar 2. 2 Ruang Diskusi PPID ITS	4
Gambar 2. 3 Struktur Organisasi PPID di Lingkungan ITS	5
Gambar 2. 4 Koordinasi SDM Pengelola Layanan Informasi Publik di ITS	6
Gambar 2. 5 Liasion Officer Layanan Informasi Publik di ITS	6
Gambar 2. 6 Penghargaan Yang Diraih Oleh ITS Dalam Keterbukaan Informasi Publik	7
Gambar 3. 1 Tata Cara Permohonan Informasi dan Dokumentasi	8
Gambar 3. 2 Persentase Permohonan Berdasarkan Jumlah Pemohon	9
Gambar 3. 3 Grafik Jumlah Pemohon Berdasarkan Jenis Pekerjaan	9
Gambar 3. 4 Grafik Jumlah Pemohon Berdasarkan Tujuan Permohonan	10
Gambar 3. 5 Grafik Jangka Waktu Respon Permohonan	10
Gambar 3. 6 Tata Cara Permohonan Informasi dan Dokumentasi secara offline	11
Gambar 3. 7 Tata Cara Pengajuan Keberatan	12
Gambar 3. 8 Tata Cara Penyalahgunaan Wewenang	13
Gambar 3. 9 Tata Cara Pengaduan Pungli dan Gratifikasi	14
Gambar 3. 10 Tata Cara Penyelesaian Sengketa Informasi.	15
Gambar 3. 11 Tampilan Website LAPOR	16
Gambar 3. 12 Contoh Tanggapan Pengaduan di LAPOR! oleh ITS	16
Gambar 3. 13 Tata Cara Penyampaian Laporan/Pengaduan Pelayanan Publik oleh OMBUDSMAN	17
Gambar 3. 14 Tampilan Website Utama ITS	18
Gambar 3. 15 Tampilan Website ITS News	18
Gambar 3. 16 Tampilan Sosial Media Instagram ITS	19
Gambar 3. 17 Tampilan Sosial Media Twitter ITS	19
Gambar 3. 18 Tampilan Sosial Media Youtube ITS	20
Gambar 3. 19 Tampilan Sosial Media Facebook ITS	20
Gambar 3. 20 Press Release yang dikirim rutin ke WhatsApp group media	21
Gambar 3. 21 Pameran pendidikan yang diselenggarakan di JCC, Jakarta 2020	21
Gambar 3. 22 Kunjungan dari SMA Negeri 13 Depok	22
Gambar 3. 23 Press Conference Rektor dengan Tim Sapuangin, Barunastra, dan Ichiro ITS	22
Gambar 3. 24 Spanduk informasi pengumuman yang tersebar di beberapa titik area ITS	23
Gambar 3. 25 Rapat rutin dengan Liaison officer (LO) terkait sosialisasi informasi publik	23
Gambar 4. 1 Inovasi ITS Dalam Layanan Informasi Publik Tahun 2017-2019	24
Gambar 4. 2 Tampilan Beranda di website PPID ITS (www.info.its.ac.id)	25
Gambar 4. 3 Tampilan Aplikasi Android PPID ITS	26





Gambar 4. 4 Tampilan Sosial Media PPID ITS	26
Gambar 4. 5 Integrasi Website ITS	26
Gambar 4. 6 Aplikasi MyITS Wali	27
Gambar 4. 7 Aplikasi MyITS Dosen	28
Gambar 4. 8 Aplikasi MyITS Mahasiswa	28
Gambar 4. 9 Contoh Koordinasi melalui Media Whatsapp Group dan Press Release	29





I. GAMBARAN UMUM KEBIJAKAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

I.1 Dasar Hukum Layanan Informasi Publik

Pelaksanaan layanan informasi publik di lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) dilaksanakan berdasarkan peraturan dibawah ini :

1. Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Publik.
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.
4. Peraturan Menteri 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.
5. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik.
6. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2013 tentang Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Publik.
7. Surat Keputusan Rektor ITS No. 836/IT2/HK.00.01/2018 tentang Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
8. Surat Keputusan Rektor ITS No. 1604/IT2/HK.00.01/2018 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
9. Peraturan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor 19 Tahun 2018 tentang Klasifikasi Keamanan dan Akses Arsip Dinamis di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember.

I.2 Kebijakan Layanan Informasi Publik

ITS sebagai badan publik dalam bidang pendidikan menyadari bahwa penting untuk menyediakan layanan informasi publik akan menjadi sarana dalam penyebaran dan transparansi informasi pendidikan di lingkungan ITS. ITS menetapkan maklumat pelayanan informasi publik sesuai pada gambar 1.1





INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER

MAKLUMAT LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Dengan ini, kami menyatakan sanggup menyelenggarakan layanan informasi publik kepada masyarakat terkait penyelenggara tridharma perguruan tinggi oleh Institut Teknologi Sepuluh Nopember sesuai amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.



Surabaya, 15 Mei 2017
Sekretaris Institut
Dr. Dra. Agnes Tuti Rumiati, M.Sc.
NIP. 19570724 198503 2 002

Gambar 1. 1 Maklumat Layanan Informasi Publik ITS





II. GAMBARAN UMUM PELAKSANAAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

Pelaksanaan layanan informasi publik dilakukan berdasarkan Surat Keputusan Rektor ITS No. 1604/IT2/HK.00.01/2018 Tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan ITS. Dalam keputusan rektor tersebut, ditetapkan prosedur layanan informasi publik yang terdiri dari Tata cara memperoleh informasi publik di lingkungan ITS, Tata cara mengajukan keberatan atas permohonan informasi publik, Tata cara pengaduan penyalahgunaan wewenang pejabat.

II.1 Sarana dan Prasarana Layanan Informasi Publik

Sarana layanan informasi publik yang dikelola oleh PPID ITS dapat diakses dengan dua cara yaitu, *online* dan *offline*. Layanan *online* dapat diakses melalui *website* info.its.ac.id. Dalam *website* tersebut pemohon dapat melakukan permohonan dan pengaduan selama 24 jam. Pemohon mengisi formulir yang sudah tersedia dan melakukan verifikasi melalui *email* yang telah didaftarkan dalam formulir. Permohonan dan pengaduan yang dilakukan secara *online* akan direspon oleh administrator pada jam kerja layanan PPID ITS.



Gambar 2. 1 Website Layanan Informasi Publik : www.info.its.ac.id

Setelah administrator menulis jawaban maka, permohonan tersebut diteruskan ke pelaksana PPID untuk dikonfirmasi. Kemudian, jawaban yang sudah terkonfirmasi akan terkirim ke *email* pemohon. Tata cara layanan informasi publik secara *online* dapat dilihat pada gambar 3.1.

Pemohon yang ingin mengajukan permohonan dan pengaduan secara langsung kepada PPID ITS, dapat mengambil layanan *offline*. Layanan *offline* disediakan di Kantor PPID ITS. Pemohon akan disambut oleh administrator *offline* dan diminta untuk mengisi formulir dan





melampirkan *copy* identitas. Setelah itu, petugas akan menginput ke dalam sistem penerimaan permohonan dan pengaduan untuk diteruskan kepada Petugas PPID. Pemohon akan diberikan arahan lebih lanjut sesuai dengan permohonan dan pengaduan yang diajukan. Jika pemohon membutuhkan diskusi lanjutan, dapat dilakukan pada ruang diskusi dengan petugas PPID.



Gambar 2. 2 Ruang Diskusi PPID ITS

II.2 Jam Pelayanan Informasi Publik

Waktu pelayanan informasi publik secara *offline* dibuka sesuai jam kerja efektif sebagai berikut:

Senin – Kamis	08.00 – 15.00 WIB
Jam Istirahat	12.00 – 12.30 WIB
Jumat	08.00 – 15.00 WIB
Jam Istirahat	11.30 – 13.00 WIB

Sedangkan untuk pelayanan informasi publik secara *online* dapat diakses melalui *website* info.its.ac.id selama 24 Jam. Namun untuk tanggapan permohonan mengikuti jadwal pelayanan *offline*.

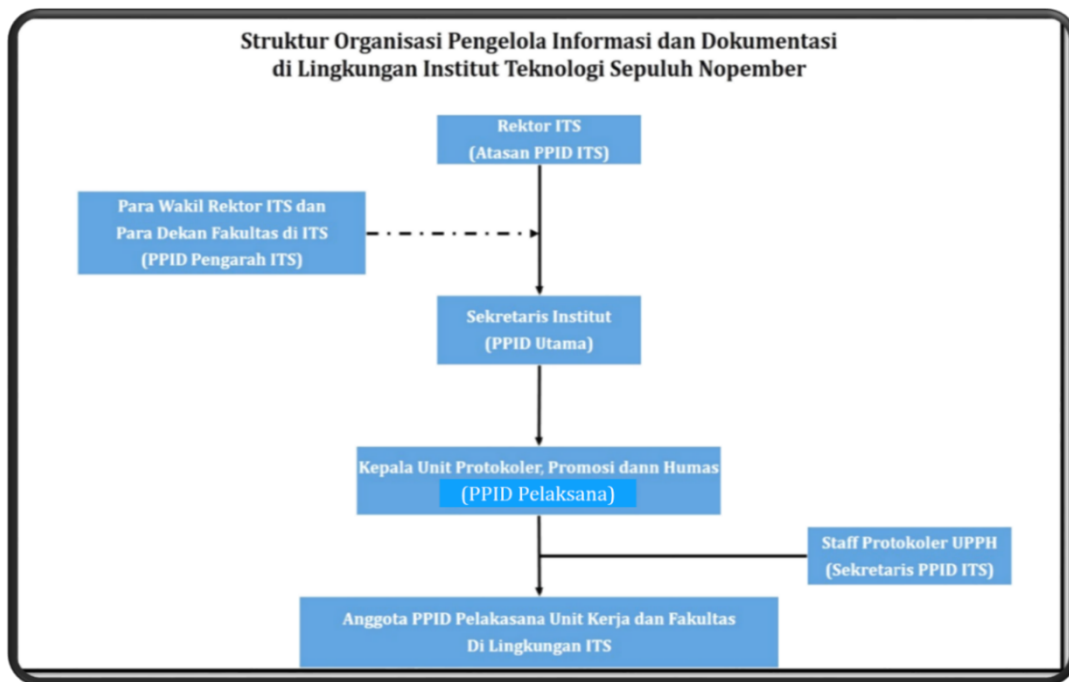
II.3 Sumber Daya Manusia Layanan Informasi Publik

Dalam pelaksanaan layanan informasi publiknya, ITS menetapkan Surat Keputusan Rektor ITS No. 836/IT2/HK.00.01/2018 tentang Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di Lingkungan ITS, menetapkan Organisasi Pengelola Informasi dan





Dokumentasi terdiri dari Tim Pertimbangan Pelayanan Informasi dan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID).



Gambar 2. 3 Struktur Organisasi PPID di Lingkungan ITS

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

- a. Membahas dan memberikan pertimbangan atas jenis informasi yang dikecualikan di lingkungan ITS;
- b. Membahas dan memberikan pertimbangan atas keberatan dan penyelesaian sengketa informasi; dan
- c. Membahas dan memberikan pertimbangan atas berbagai persoalan yang terkait dengan pelaksanaan layanan informasi publik di lingkungan ITS.

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

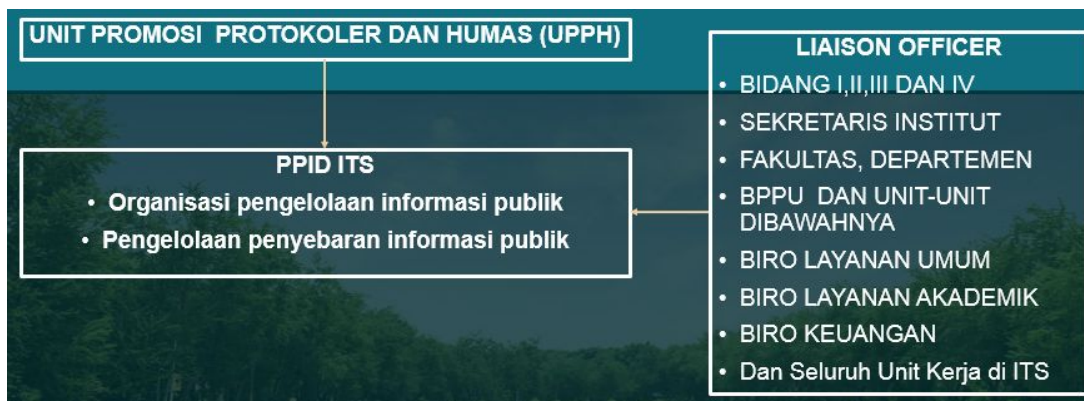
- I. Merencanakan, mengorganisasikan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan kegiatan pengelolaan dan pelayanan informasi publik di lingkungan ITS;
- II. Melakukan koordinasi dengan unit kerja terkait di bidang pelayanan, pengelolaan informasi publik, dokumentasi dan arsip, pengaduan dan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

Layanan informasi publik di lingkungan ITS, dikelola oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) juga dibantu oleh *Liasion Officer* (LO). Infografis pada gambar 2.4, merupakan penjelasan koordinasi sumber daya manusia yang mengelola layanan informasi publik di ITS.



Gambar 2. 4 Koordinasi SDM Pengelola Layanan Informasi Publik di ITS

Liasion Officer (LO) disahkan melalui Surat Keputusan REKTOR ITS No. 1451/ITS2/HK.00.01/2019, sebagai representatif dari masing-masing departemen, fakultas, dan unit kerja di lingkungan ITS. *Liasion Officer* (LO) mempunyai peran dan tanggung jawab dalam layanan informasi publik, yaitu:

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





Gambar 2. 5 Liasion Officer Layanan Informasi Publik di ITS





II.4 Anggaran Layanan Informasi Publik

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

II.5 Pencapaian Layanan Informasi Publik

Pada tahun 2019, PPID ITS mendapatkan penghargaan Keterbukaan informasi publik tahun 2019 dari Komisi Informasi Publik Republik Indonesia, kategori Perguruan Tinggi Negeri sebagai badan publik “Cukup Informatif” dalam implementasi Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.



Gambar 2. 6 Penghargaan Yang Diraih Oleh ITS Dalam Keterbukaan Informasi Publik

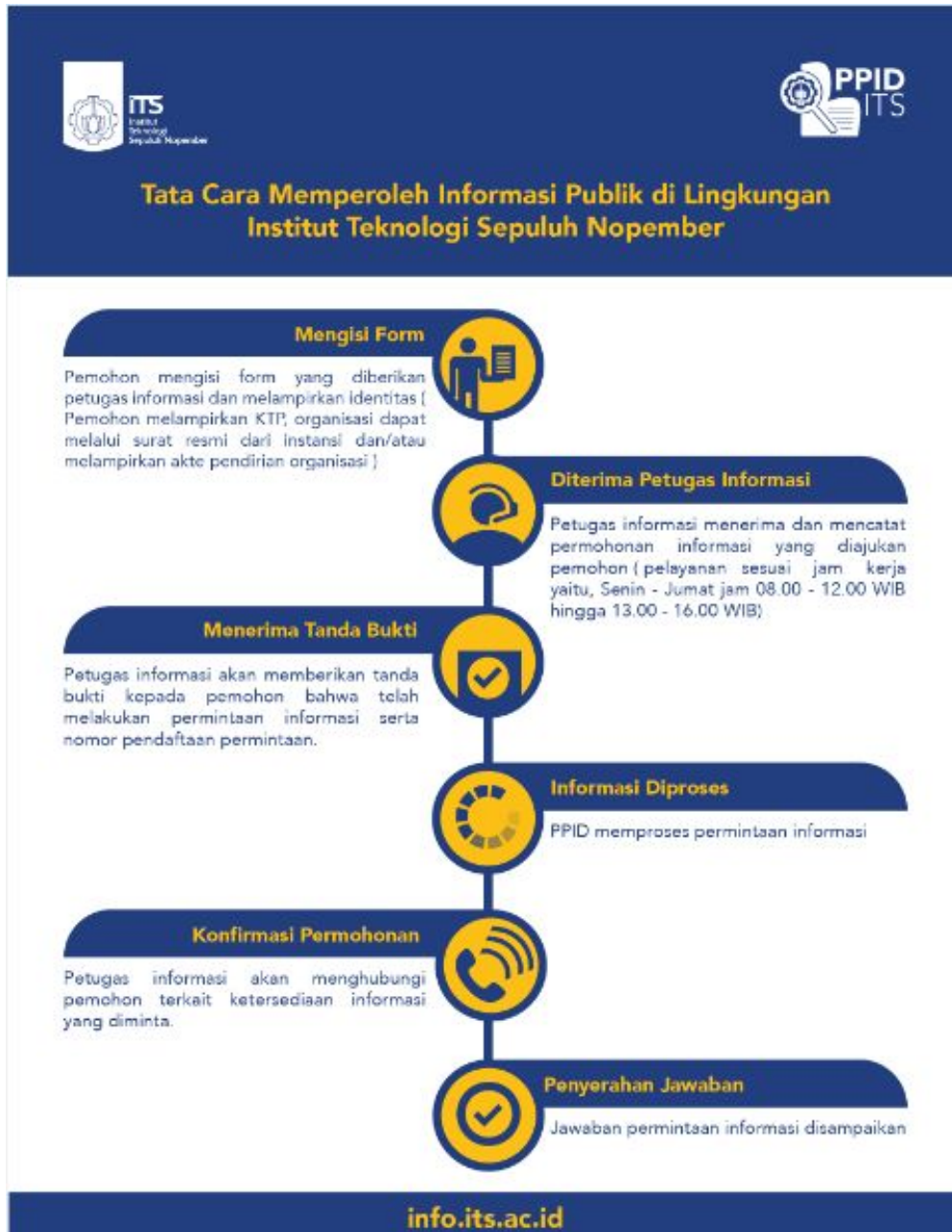




III. RINCIAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

3.1 Layanan Permohonan Informasi dan Dokumentasi

Layanan permohonan informasi dan dokumentasi merupakan layanan utama dalam layanan informasi publik yang dikelola oleh PPID ITS. Pemohon informasi dapat dengan mudah mengakses layanan permohonan informasi secara *online* dan *offline*. Berikut ini adalah tata cara layanan permohonan informasi dan dokumentasi di ITS :



Gambar 3. 1 Tata Cara Permohonan Informasi dan Dokumentasi



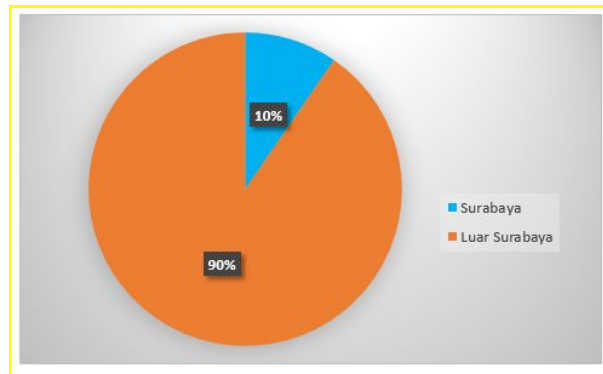


Selama tahun 2019, PPID ITS telah menerima 170 permohonan layanan informasi dan dokumentasi melalui *online* (*website*). Untuk pelayanan *offline*, tidak ada permohonan layanan informasi dan dokumentasi dalam kurun waktu tersebut. Berikut ini adalah informasi rincian permohonan informasi dan dokumentasi tahun 2019:

Tabel 3. 1 Rincian Layanan Permohonan Informasi dan Dokumentasi

Bulan	Jumlah Permohonan			Waktu Respon (Hari)			Alasan Permohonan Ditolak				Tipe Informasi		
	Total	Diterima	Ditolak	Rata-Rata	Respon Tercepat	Respon Terlambat	Permohonan Kurang Jelas	Informasi Yang Dikecualikan	Double Permohonan	Identitas Pemohon Tidak Jelas	Publik	Kondisional	Rahasia
Januari	34	34	0	1	0	7	0	0	0	0	25	6	3
Februari	11	11	0	4	1	8	0	0	0	0	11	0	0
Maret	16	16	0	4	1	7	0	0	0	0	16	0	0
April	5	5	0	24	12	34	0	0	0	0	5	0	0
Mei	15	15	0	1	0	5	0	0	0	0	14	0	1
Juni	18	18	0	4	1	7	0	0	0	0	18	0	0
Juli	46	44	2	3	0	10	0	0	0	2	46	0	0
Agustus	11	11	0	4	0	10	0	0	0	0	10	0	1
September	6	5	1	3	0	6	0	0	0	1	6	0	0
Oktober	5	5	0	5	3	8	0	0	0	0	5	0	0
November	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Desember	3	2	1	3	3	4	0	0	0	1	3	0	0

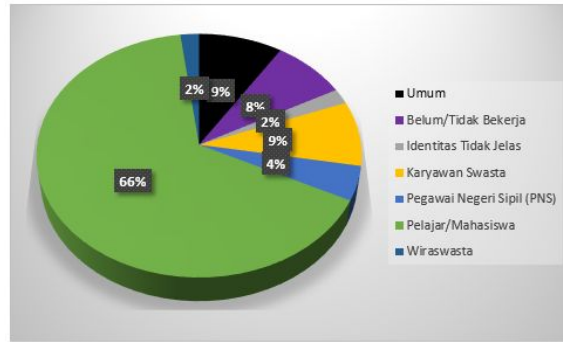
Pelayanan informasi publik yang diterima oleh PPID ITS terbanyak pada bulan juli 2019 yaitu 46 permohonan. 90% asal pemohon layanan permohonan informasi dan dokumentasi yang diterima oleh PPD ITS berada di luar Surabaya.



Gambar 3. 2 Persentase Permohonan Berdasarkan Jumlah Pemohon

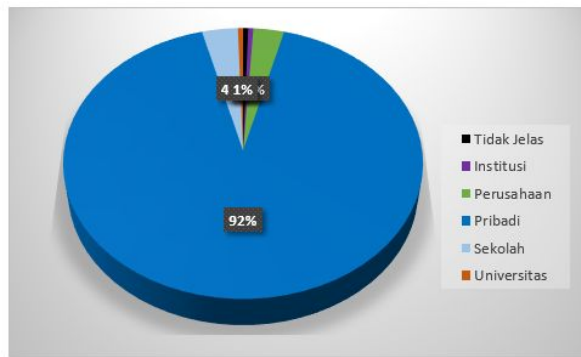
Ini berarti bahwa penyediaan layanan secara *online* sangat mengakomodir dan memberikan fasilitas kepada pemohon yang berada diluar Surabaya. Berdasarkan jenis pekerjaan pada gambar 3.3, pelajar/mahasiswa adalah pemohon terbanyak, yaitu 130 permohonan.





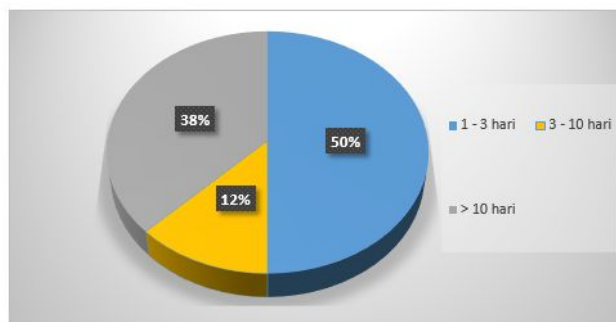
Gambar 3. 3 Grafik Jumlah Pemohon Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Hal ini sesuai dengan sasaran utama dari ITS yaitu pelajar sebagai calon mahasiswa dan mahasiswa itu sendiri. Gambar 3.4 menjelaskan bahwa informasi yang diajukan lebih banyak untuk kebutuhan pribadi.



Gambar 3. 4 Grafik Jumlah Pemohon Berdasarkan Tujuan Permohonan

Di Tahun 2019, dalam sistem layanan online untuk permohonan informasi dan dokumentasi, terutama dalam hal pemenuhan respon permohonan masih melampaui batas 10 hari kerja. Hal ini dikarenakan adanya sistem dalam *dashboard* yang tidak bekerja, terutama dalam hal perhitungan hari respon. Berikut ini adalah grafik jangka waktu respon permohonan informasi publik yang menunjukkan masih ada 38% permohonan dengan respon >10hari kerja.



Gambar 3. 5 Grafik Jangka Waktu Respon Permohonan







Tata Cara Permohonan Informasi Publik di Lingkungan ITS Secara offline



Pemohon akan disambut oleh administrator offline dan diminta untuk mengisi formulir dan melampirkan copy identitas.



Petugas akan menginput ke dalam sistem penerimaan permohonan dan pengaduan untuk diteruskan kepada Petugas PPID.



Pemohon akan diberikan arahan lebih lanjut sesuai dengan permohonan dan pengaduan yang diajukan



Jika pemohon membutuhkan diskusi lanjutan, dapat dilakukan pada ruang diskusi dengan petugas PPID.

info.its.ac.id

Gambar 3. 6 Tata Cara Permohonan Informasi dan Dokumentasi secara offline





3.2 Layanan Pengajuan Keberatan

Tata Cara layanan pengajuan keberatan telah dirangkum dalam grafis di gambar 10. Berdasarkan ringkasan laporan akses permohonan PPID ITS yang dapat dilihat pada Tabel 2, tidak ada pengajuan keberatan selama Periode Tahun 2019.

Tabel 3. 2 Rincian Layanan Pengajuan Keberatan

Bulan	Jumlah Pengajuan			Waktu Respon (Hari)			Alasan Pengajuan Ditolak			
	Total	Diterima	Ditolak	Rata-Rata	Respon Tercepat	Respon Terlama	Permohonan Kurang Jelas	Informasi Yang Dikecualikan	Duplikasi Permohonan	Identitas Pemohon Tidak Jelas
Januari	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Februari	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Maret	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
April	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mei	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Juni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Juli	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Agustus	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
September	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oktober	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
November	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Desember	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0





Gambar 3. 7 Tata Cara Pengajuan Keberatan





3.3 Layanan Pengaduan Penyalahgunaan Wewenang

Berdasarkan ringkasan laporan akses permohonan PPID ITS, tidak ada pengaduan penyalahgunaan wewenang selama Periode Tahun 2019. Berikut ini tabel ringkasan pengaduan penyalahgunaan wewenang.

Tabel 3. 3 Rincian Layanan Pengaduan Penyalahgunaan Wewenang

Bulan	Jumlah Pengaduan			Waktu Respon (Hari)			Alasan Pengaduan Ditolak			
	Total	Diterima	Ditolak	Rata-Rata	Respon Tercepat	Respon Terlama	Permohonan Kurang Jelas	Informasi Yang Dikecualikan	Double Permohonan	Identitas Pemohon Tidak Jelas
Januari	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Februari	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Maret	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
April	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mei	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Juni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Juli	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Agustus	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
September	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oktober	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
November	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Desember	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0





Gambar 3. 8 Tata Cara Penyalahgunaan Wewenang

3.4 Layanan Pengaduan Pungli dan Gratifikasi

Berdasarkan ringkasan laporan akses permohonan PPID ITS, tidak ada pengaduan pungli dan gratifikasi selama Periode Tahun 2019. Berikut ini tabel ringkasan pengaduan penyalahgunaan wewenang.

Tabel 3. 4 Rincian Layanan Pengaduan Pungli dan Gratifikasi





Bulan	Jumlah Pengajuan			Waktu Respon (Hari)			Alasan Pengajuan Ditolak			
	Total	Diterima	Ditolak	Rata-Rata	Respon Tercepat	Respon Terlama	Permohonan Kurang Jelas	Informasi Yang Dikecualikan	Double Permohonan	Identitas Pemohon Tidak Jelas
Januari	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Februari	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Maret	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
April	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mei	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Juni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Juli	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Agustus	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
September	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oktober	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
November	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Desember	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0



info.its.ac.id

Gambar 3.9 Tata Cara Pengaduan Pungli dan Gratifikasi

3.5 Penyelesaian Sengketa Informasi Publik di Kominfo

Selama tahun 2019, PPID ITS tidak menerima permohonan penyelesaian sengketa informasi publik.





Tahap 1. Pengajuan sengketa kepada internal badan publik yang bersangkutan, dimana langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:



Tahap 2. Pengajuan sengketa kepada Komisi Informasi, yang langkah-langkahnya digambarkan berikut ini:





Tahap 3. Penyelesaian sengketa informasi melalui pengadilan, yang langkah-langkahnya digambarkan sebagai berikut:



Gambar 3. 10 Tata Cara Penyelesaian Sengketa Informasi. Sumber : Panduan Sederhana Penerapan UU KIP, Agus Sudibyo dkk, 2008

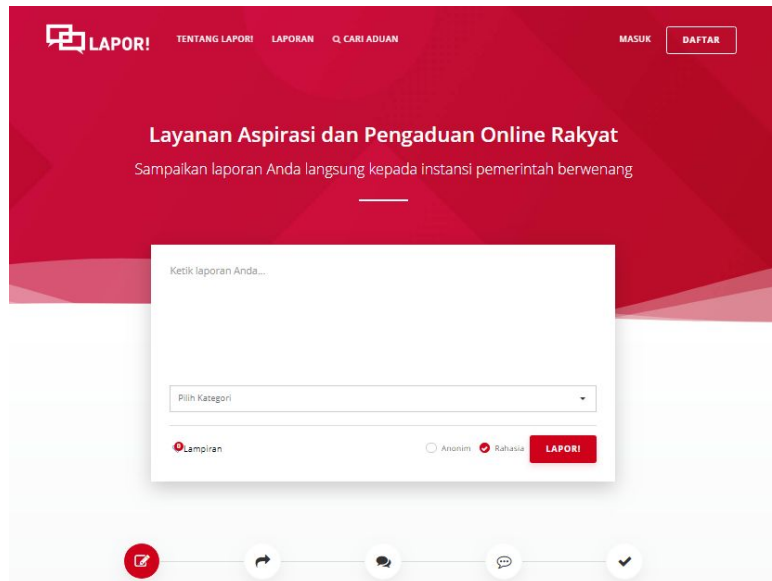
3.6 Laporan!

ITS juga menerima aspirasi pengaduan secara *online* dengan LAPOR! (lapor.go.id). Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015, LAPOR!

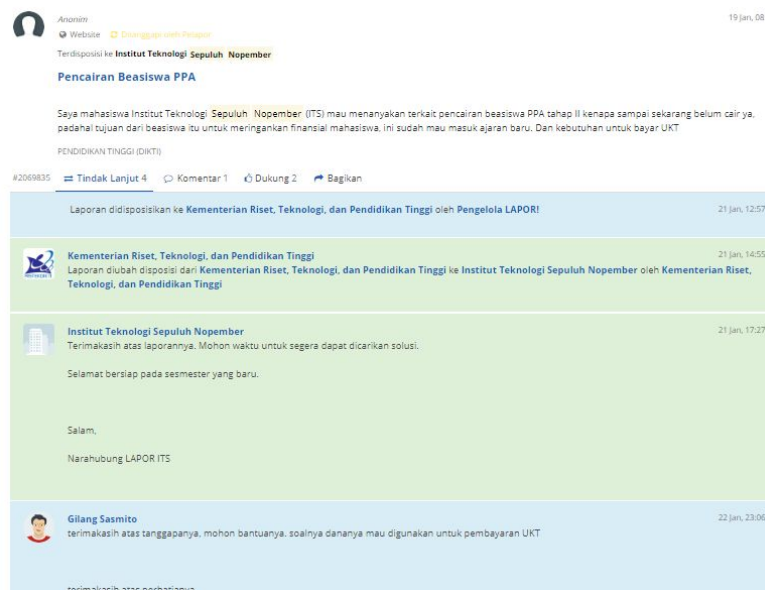




Ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N). Sistem LAPOR! dikelola oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai Pembina Pelayanan Publik, Kantor Staf Presiden (KSP) sebagai Pengawas Program Prioritas Nasional dan Ombudsman Republik Indonesia sebagai Pengawas Pelayanan Publik.



Gambar 3. 11 Tampilan Website LAPOR



Gambar 3. 12 Contoh Tanggapan Pengaduan di LAPOR! oleh ITS

3.7 Kolaborasi OMBUDSMAN

ITS juga bekerjasama dengan OMBUDSMAN Jawa Timur dalam pengawasan layanan publik yang dilakukan ITS melalui PPID ITS.



TATA CARA PENYAMPAIAN LAPORAN/PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK



Apa yang dapat anda laporkan

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

Ombudsman RI menolak laporan dalam hal:



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



Substansi laporan sedang dan telah menjadi objek pemeriksaan pengadilan



Substansi yang dilaporkan ternyata bukan wewenang Ombudsman Republik Indonesia

Persyaratan Laporan



Pelapor adalah Warga Negara Indonesia atau Penduduk



Laporan sudah secara langsung disampaikan kepada pihak Terlapor, tetapi tidak mendapat penyelesaian sebagaimana mestinya.



Peristiwa, tindakan atau keputusan yang dilaporkan belum lewat 2 (dua) tahun terjadi.

Persyaratan Dokumen

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

Cara Menyampaikan Laporan



Datang ke Kantor Ombudsman RI atau Perwakilan Ombudsman RI



Surat



Hubungi :
137 dan 0821373737



E-mail :
pengaduan@ombudsman.go.id



Pengaduan daring (Online) www.ombudsman.go.id
menggunakan Formulir Pengaduan Online
dan mengunggah dokumen
yang dipersyaratkan.

TANPA DIPUNGUT BIAYA

Gambar 3. 13 Tata Cara Penyampaian Laporan / Pengaduan Pelayanan Publik oleh OMBUDSMAN

3.8 Penyebaran Informasi

Penyebaran informasi yang dilakukan oleh ITS tidak hanya melalui web info.its.ac.id atau PPID saja, namun juga melalui *website*, sosial media, *press release* dan pameran pendidikan. Berikut ini adalah rangkuman penyebaran informasi ITS :

a) *Website* Utama ITS

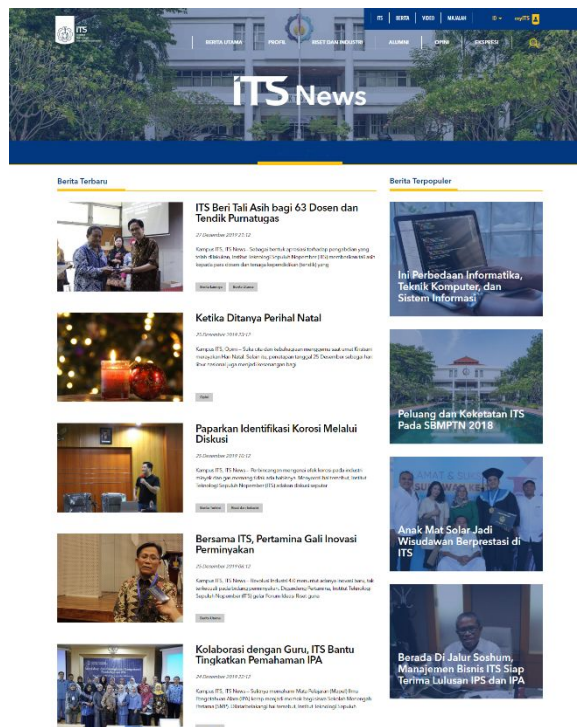


Gambar 3. 14 Tampilan Website Utama ITS

Website utama ITS dapat dilihat pada www.its.ac.id. Website ini difungsikan sebagai gerbang utama dalam mencari informasi mengenai ITS. Dalam website utama terdapat informasi mengenai program studi, kegiatan dan riset yang ada di ITS.

b) Website ITS News

Website ini difungsikan sebagai website kumpulan *press release* yang dikeluarkan oleh ITS. Website berita ITS dapat dilihat pada laman www.its.ac.id/news. Berikut merupakan tampilan website ITS News yang tergabung pada website ITS:



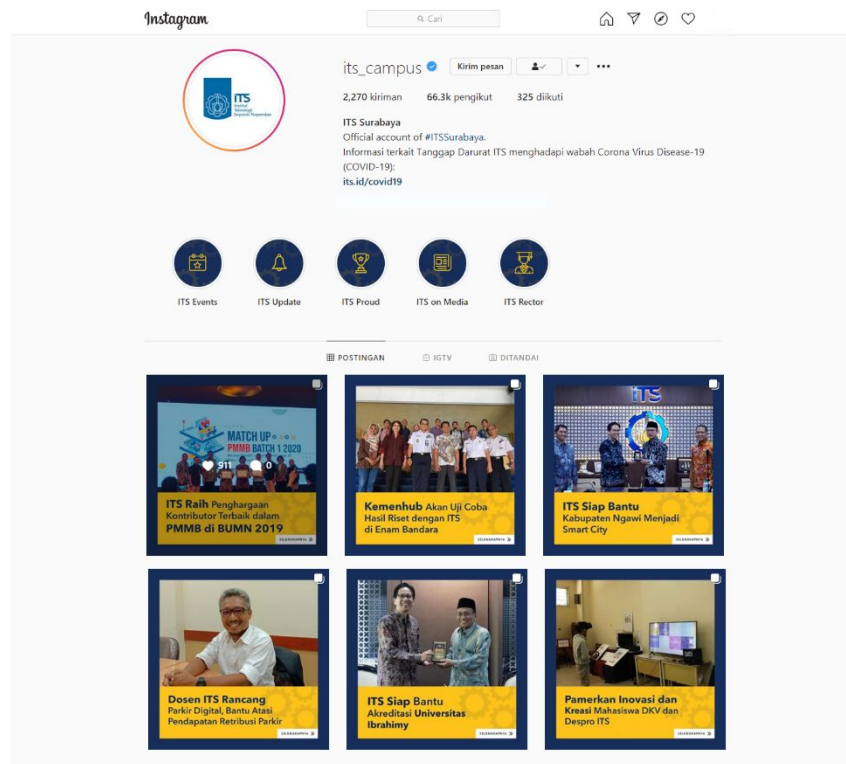
Gambar 3. 15 Tampilan Website ITS News





c) Sosial Media Instagram

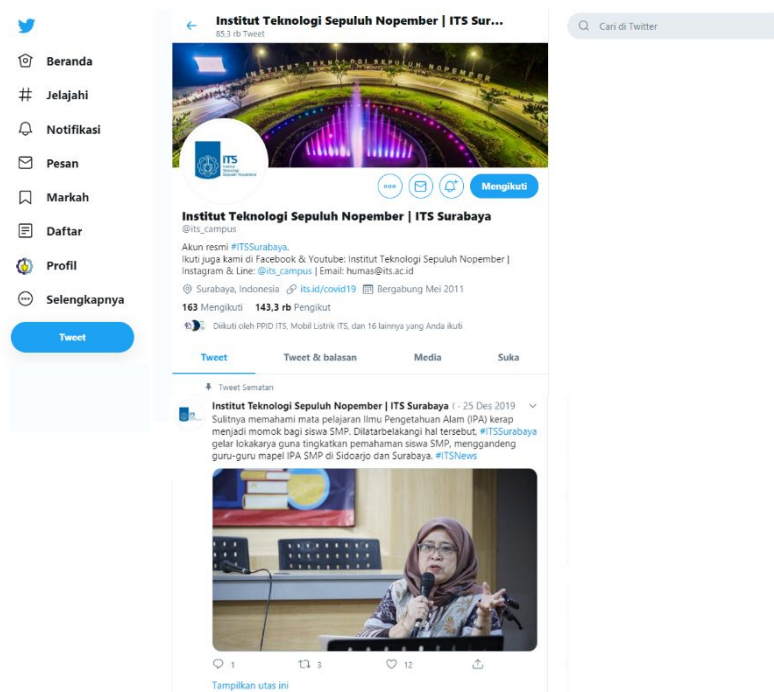
Berikut tampilan media social Instagram milik ITS:



Gambar 3. 16 Tampilan Sosial Media Instagram ITS

d) Sosial Media Twitter

Berikut tampilan media social Twitter milik ITS:

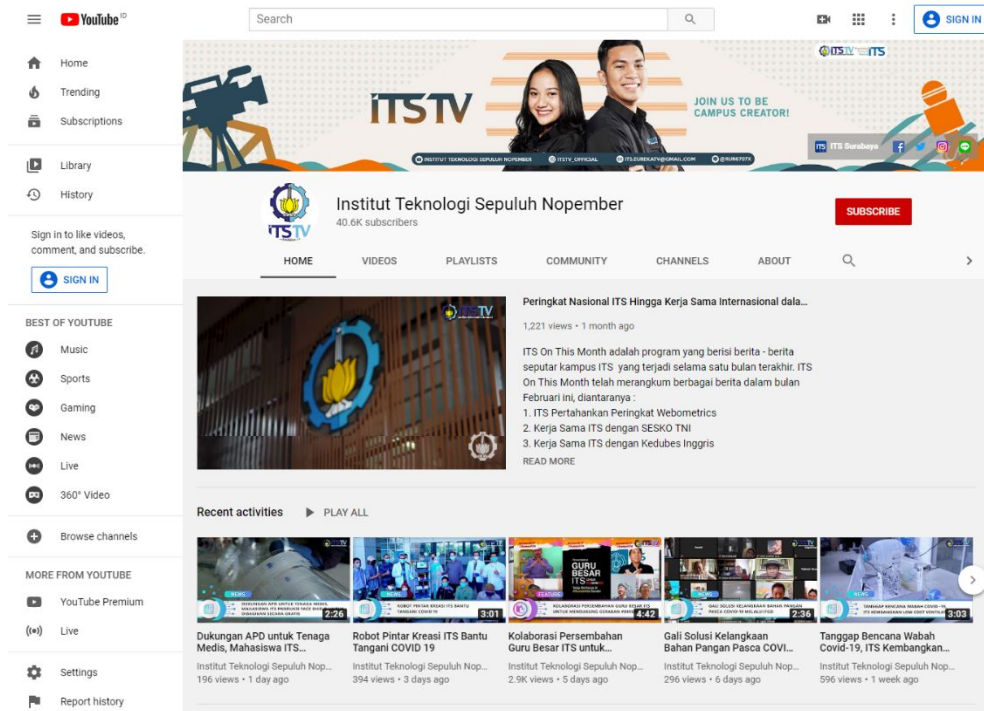




Gambar 3. 17 Tampilan Sosial Media Twitter ITS

e) Sosial Media Youtube

Berikut tampilan media social YouTube milik ITS:



Gambar 3. 18 Tampilan Sosial Media Youtube ITS

f) Sosial Media Facebook

Berikut tampilan media social Facebook milik ITS:





Gambar 3. 19 Tampilan Sosial Media Facebook ITS





g) Press Release



Gambar 3. 20 Press Release yang dikirim rutin ke WhatsApp group media

h) Pameran Pendidikan



Gambar 3. 21 Pameran pendidikan yang diselenggarakan di JCC, Jakarta 2020





i) **Kunjungan SMA/SMK/Sederajat**



Gambar 3. 22 Kunjungan dari SMA Negeri 13 Depok

j) **Press Conference**



Gambar 3. 23 Press Conference Rektor dengan Tim Sapuangin, Barunastra dan Ichiro ITS





k) Spanduk



Gambar 3. 24 Spanduk informasi pengumuman yang tersebar di beberapa titik area ITS

l) Workshop *Liaison officer (LO)*



Gambar 3. 25 Rapat rutin dengan Liaison officer (LO) terkait sosialisasi informasi publik





IV. INOVASI DAN KOLABORASI LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Berikut ini adalah manfaat inovasi dan kolaborasi dalam pengembangan layanan informasi publik di lingkungan ITS :

- **Meningkatkan Akses**
Masyarakat dimudahkan dalam mengakses ITS, baik dalam informasi dan komunikasi (**Layanan informasi publik selama 24 jam**).
- **Fleksibel dan Penyebaran Cepat**
Masyarakat dapat **mengakses ITS melalui berbagai media**, serta **Mempercepat tersebarnya informasi** tentang ITS.
- **Lengkap**
Masyarakat diberikan informasi yang **lengkap sesuai kebutuhan** utamanya melalui media online
- **Layanan Prima**
Dengan memanfaatkan teknologi informasi yang tepat, **PPID ITS dapat memberikan layanan terbaik**.
- **Paperless**
Mengurangi penggunaan kertas formulir karena semua layanan dilakukan dengan sistem administrasi online.

INOVASI ITS DALAM LAYANAN INFORMASI PUBLIK

E-Services	Aplikasi Android	Media Sosial
Inovasi <u>berbasis layanan elektronik</u> melalui <u>website</u> dan sistem administrasi <u>online</u> . Dalam layanan ini, pemohon dapat mengakses layanan selama 24 jam dan diakses dari seluruh dunia secara online. Tanggapan akan dikirimkan oleh admin selama jam kerja. Sistem tanggapan layanan permohonan juga dilakukan oleh admin secara online.	Seiring dengan perkembangan teknologi telekomunikasi di Indonesia, inovasi <u>aplikasi android</u> dibuat untuk menambah kemudahan pemohon dalam mendapatkan akses layanan kapan saja dan dimana saja. Aplikasi ini merupakan <u>"mini website"</u> karena dilengkapi dengan informasi yang ada di website layanan informasi publik.	Menggunakan <u>media sosial</u> seperti Instagram , Twitter, Facebook dan Youtube <u>untuk mempercepat penyebaran informasi</u> .

Memanfaatkan perkembangan teknologi telekomunikasi melalui website, aplikasi smartphone dan media sosial sebagai penyebaran layanan informasi publik dan informasi tentang ITS.





Gambar 4. 1 Inovasi ITS Dalam Layanan Informasi Publik Tahun 2017-2019

Berikut ini adalah daftar inovasi dan kolaborasi layanan informasi publik di lingkungan ITS:

a) *Website* Layanan Informasi Publik





Pencarian Data ITS

Begitu mencari data informasi yang dapat diakses oleh publik secara langsung. Untuk mendapatkan informasi yang diinginkan, web ini menyediakan tools pencarian yang mudah digunakan dan intuitif. Fasilitas ini akan sangat memudahkan dalam pencarian maka akan dapat membantu pengambilan informasi yang dibutuhkan dengan cepat dan tepat.

Formulir Permohonan Informasi dan Dokumentasi

<input type="text" value="Nama"/>	<input type="text" value="Judul Permohonan"/>
<input type="text" value="Alamat Email Pengguna"/>	<input type="text" value="Pribadi"/>
<input type="text" value="Nama Instansi/Perusahaan"/>	<input type="button" value="KIRIM PERMOHONAN"/>
<input type="text" value="No. HP"/>	
<input type="text" value="Kontak"/>	<input type="button" value="TILAS ITS/ITS/PPID"/>



Gambar 4.2 Tampilan Beranda di website PPID ITS (www.info.its.ac.id)





b) Aplikasi Android Layanan Informasi Publik



Gambar 4.3 Tampilan Aplikasi Android PPID ITS

c) Sosial Media Layanan Informasi Publik



Gambar 4.4 Tampilan Sosial Media PPID ITS

d) Integrasi Website Utama ITS dengan Website di lingkungan ITS

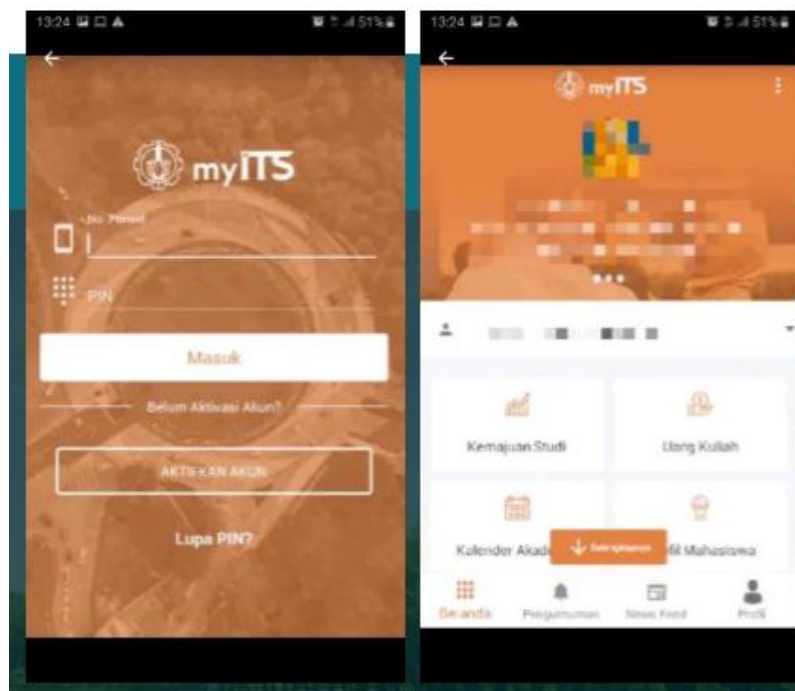


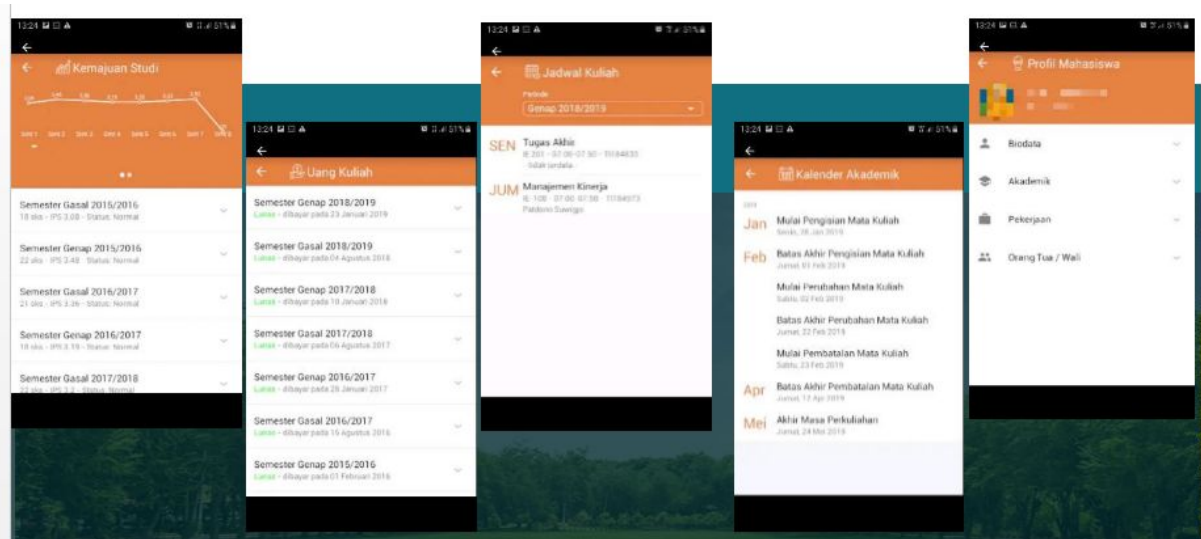


Gambar 4. 5 Integrasi Website ITS

e) Aplikasi My ITS Wali

Aplikasi ini berguna untuk Memberikan layanan kepada orang tua mahasiswa untuk bisa mengakses status akademik mahasiswa.



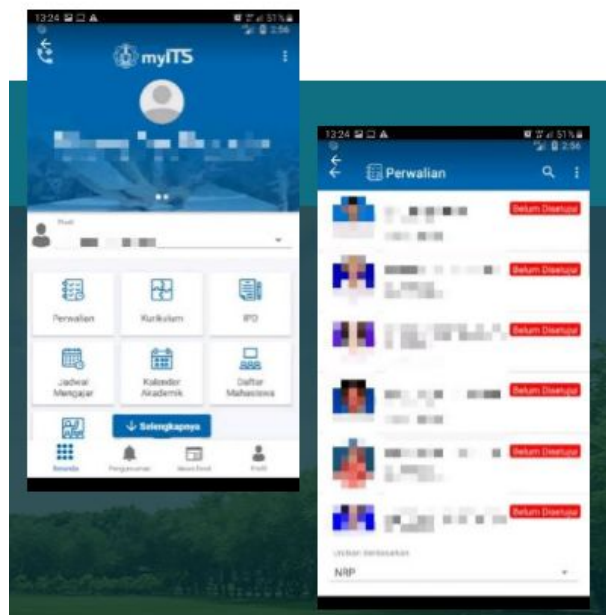


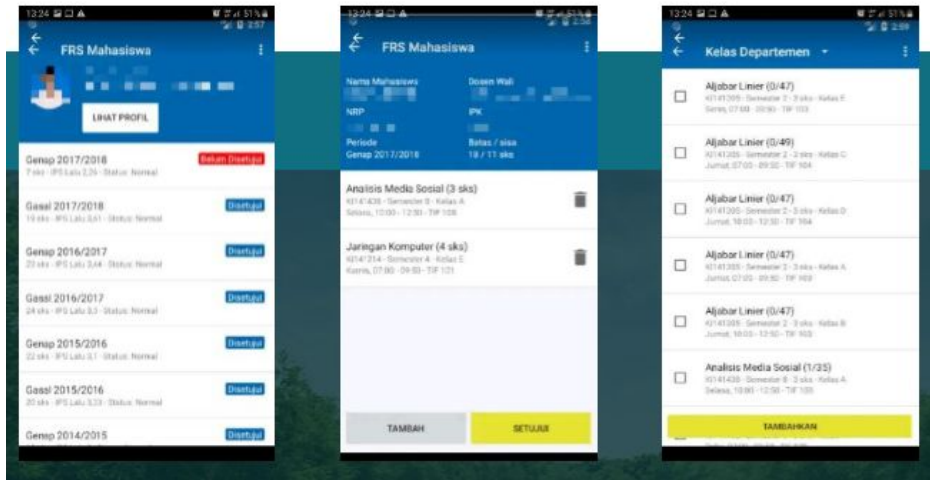
Gambar 4. 6 Aplikasi MyITS Wali

f) Aplikasi My ITS Dosen

Memberikan layanan kepada dosen untuk :

- Memantau jadwal kuliah
- Memberikan input nilai mahasiswa
- Perwalian

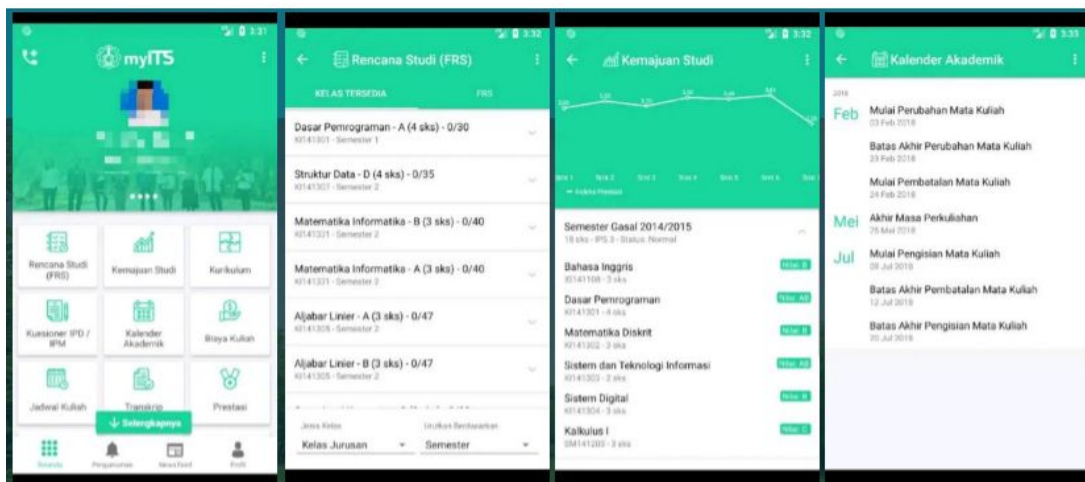




Gambar 4. 7 Aplikasi MyITS Dosen

g) Aplikasi My ITS Mahasiswa

Aplikasi ini adalah layanan akademik mahasiswa secara *online*.



Gambar 4. 8 Aplikasi MyITS Mahasiswa



h) Kolaborasi Penyebaran Informasi Publik dengan Media

Sebagai upaya mempercepat penyebaran berita mengenai ITS, Humas ITS melakukan kerjasama dengan media massa. Manfaat yang dirasakan oleh ITS dalam kolaborasi dengan media, adalah :

- ITS dalam penyebaran informasi publik selain melalui media *website*, aplikasi dan sosial media juga bekerja sama dengan berbagai media.
- ITS juga menyebarkan *press release* setiap hari ke media untuk dimuat media cetak maupun elektronik.
- Koordinasi melalui grup whatsapp atau *email* dengan tim media untuk menyebarkan agenda kegiatan launching, kerjasama ITS dengan berbagai instansi.



Gambar 4. 9 Contoh Koordinasi melalui Media Whatsapp Group dan Press Release

i) Unit Layanan Terpadu

Unit Layanan Terpadu (ULT) adalah layanan informasi publik secara *offline* yang ditujukan kepada internal dan stakeholder ITS. Saat ini, sistem pelayanan di ULT masih dalam tahap pengembangan.





V. KENDALA DAN RENCANA TINDAK LANJUT

5.1 Kendala Internal dan Eksternal

Dalam pelaksanaan layanan PPID ITS selama periode 2019, ada beberapa kendala yang dihadapi, yaitu :

1. Sarana dan Prasarana Layanan Informasi Publik
 - Pengembangan dan perbaikan sistem layanan secara *online* secara kontinyu berjalan guna pemenuhan standar layanan publik yang telah ditetapkan.
 - Pengembangan layanan *offline* melalui pemenuhan ruangan khusus PPID ITS.
2. Sumber Daya Manusia
 - Masih kurangnya kesadaran di lingkungan ITS mengenai pentingnya layanan informasi publik.
 - Masih kurangnya pemahaman dasar regulasi keterbukaan informasi publik dan standar layanan informasi publik oleh tim PPID ITS dan *Liaison officer* (LO).
 - Jumlah sumber daya manusia yang belum memadai, terutama dalam hal teknis sistem layanan *online*.
3. Pemenuhan standar waktu tanggapan layanan informasi publik yang masih belum terpenuhi.
4. Belum adanya koordinasi yang efektif dengan unit kerja sebagai pemilik informasi.

Masih kurangnya promosi layanan informasi publik di internal dan eksternal ITS.

5.2 Rekomendasi dan Rencana Tindak Lanjut

Rekomendasi dan rencana tindak lanjut untuk meningkatkan pelayanan PPID ITS di tahun 2020, adalah sebagai berikut :

1. Sarana dan Prasarana Layanan Informasi Publik
 - Menetapkan area khusus layanan informasi publik yang strategis dan terlihat oleh publik saat masuk kedalam lingkungan ITS. (Saat ini masih menggunakan kantor UPPH)
 - Pengembangan *website* PPID ITS dengan tampilan berbasis wordpress agar lebih kontinyu dalam pemeliharannya.





- Pengembangan sistem dashboar dalam layanan secara online sesuai dengan dasar regulasi layanan informasi publik dan agar lebih kontinyu dalam pemeliharannya.
- Pengembangan inovasi sarana layanan informasi publik bagi penyandang disabilitas.
- Melengkapi kebutuhan informasi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

2. Sumber Daya Manusia


- Menetapkan rencana kerja tahunan untuk layanan informasi publik kepada seluruh anggota PPID dan *Liaison officer* (LO).
- Mengadakan sosialisasi khusus tema layanan informasi publik oleh komisi informasi publik ataupun KEMENPAN RB kepada seluruh anggota dan tim pengarah PPID.
- Mengadakan pelatihan dalam layanan informasi publik kepada *Liaison officer* (LO) PPID ITS.
- Memperbarui SK *Liaison officer* (LO) sesuai dengan perubahan struktur organisasi yang terdiri dari perwakilan departemen di ITS dan unit kerja untuk mempermudah koordinasi dalam layanan permohonan dan pengaduan.





LAMPIRAN I

Surat Keputusan Rektor ITS No. 836/IT2/HK.00.01/2018 Tentang Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan ITS.



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER
Kampus ITS Sukolilo-Surabaya 60111
Telepon : 031-594231-54, 5947274, 5945472 (Hunting)
Fax : 031-5947264, 5950800
<http://www.its.ac.id>

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

REKTOR INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER,

Menimbang : bahwa dalam rangka pelaksanaan pelayanan informasi dan pendokumentasian di lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember yang telah dilakukan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), perlu menetapkan Keputusan Rektor tentang Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember;

Meningat :

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 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 83 Tahun 2014 tentang Penetapan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Sebagai Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 304);
6. 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);
7. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 75 Tahun 2016 tentang Layanan Informasi Publik di lingkungan Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi;
8. Peraturan Komisi Informasi Pusat Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
9. Keputusan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 138/M/Kp/IV/2015 tentang Pengangkatan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Periode 2015-2019;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN REKTOR 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 dikucualikan 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, pengadaan 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 komputer, pranata human, pustakawan, dan pejabat fungsional lainnya sesuai dengan kebutuhan.
- KEENAM** : Dalam hal terjadi sengketa terkait dengan pelaksanaan tugasnya, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) melaporakan kepada Tim Pertimbangan Pelayanan Informasi.
- KETUJUH** : Biaya yang timbul akibat pelaksanaan Keputusan Rektor ini dibebankan pada dana yang sesuai untuk itu.
- KEDELAPAN** : Keputusan Rektor ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Surabaya
pada tanggal 28 Maret 2018

Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember,



Prof. Dr. Joli Hermanto, M.Sc., Ph.D.
NIP. 196006181988031002

Bahan keputusan ini disampaikan kepada:

- Puan Wakil Rektor
- Sekretaris Institut
- Kepala Bagian Tata Usaha dan Keuangan
- Tang bertanggung jawab di lingkungan ITS





Lampiran Keputusan Rektor ITS
Nomor : 836/ITS/PPK.00.01/2018
Tanggal : 28 Maret 2018

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

A. Atasan PPID Institut Teknologi Sepuluh Nopember

No	Nama	Jabatan
1	Prof. Ir. Juni Hermana, M.Sc.EE., Ph.D.	Rektor

B. PPID Pengarah Institut Teknologi Sepuluh Nopember

No	Nama	Jabatan
1	Prof. Dr. Ir. Hera Setyawan, M.Eng.	Wakil Rektor Bidang Akademik dan Kemahasiswaan
2	Ir. Heppy Kristijanto, MS.	Wakil Rektor Bidang Perencanaan, Keuangan, dan Sarana Prasarana
3	Prof. Ir. Arif Djunaidy, M.Sc., Ph.D.	Wakil Rektor Bidang Sumber Daya Manusia, Organisasi, dan Teknologi dan Sistem Informasi
4	Prof. Dr. Ketut Buda Artana, ST., M.Sc.	Wakil Rektor Bidang Inovasi, Kerja Sama, Kealumnian, dan Hubungan Internasional
5	Prof. Dr. Agus Rubiyanto, M.Eng.Sc.	Ex Officio Dekan Fakultas Sains
6	Dr. Bambang Lelono Widjantoro, ST., MT.	Ex Officio Dekan Fakultas Teknologi Industri
7	Dr. Tri Arief Sardjono, ST., MT.	Ex Officio Dekan Fakultas Teknologi Elektro
8	Ir. Purwanita Setijanti, M.Sc, Ph.D.	Ex Officio Dekan Fakultas Teknik Sipil, Lingkungan, dan Kebumihan
9	IDAA Warmadewanthi, ST., MT, Ph.D.	Ex Officio Dekan Fakultas Arsitektur, Desain, dan Perencanaan
10	Prof. Daniel Mohammad Rosyid, Ph.D.	Ex Officio Dekan Fakultas Teknologi Kelautan
11	Prof. Dr. Basuki Widodo, M.Sc.	Ex Officio Dekan Fakultas Matematika, Komputasi, dan Sains Data
12	Dr. Agus Zainal Arifin, S.Kom, M.Kom.	Ex Officio Dekan Fakultas Teknologi Informasi dan Komunikasi
13	Prof. Dr. Ir. Udisubekti Ciptomulyono, M.Eng.Sc.	Ex Officio Dekan Fakultas Bisnis dan Manajemen Teknologi
14	Prof. Ir. Muhammad Sigit Darmawan, M.Eng.Sc., Ph.D.	Ex Officio Dekan Fakultas Vokasi

C. PPID Utama Institut Teknologi Sepuluh Nopember

No	Nama	Jabatan
1	Dr. Dra. Agnes Tuti Runtan, M.Sc.	Sekretaris Institut





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

No	Nama	Jabatan	Sebagai
1	Dr. Melania Suweni Muntini, MT.	Ex Officio Kepala Unit Protokol, Promosi & Humas	Koordinator
2	Sugeng Hariadi Imawan, S.Psi.	Ex Officio Staff Protokol	Sekretaris
3	Hamzah Fanazri, S.Si., M.Si., Ph.D.	Ex Officio Wakil Dekan Fakultas Sains	Anggota
4	Dr. Wawan Arica Widodo, ST., MT.	Ex Officio Wakil Dekan Fakultas Teknologi Industri	Anggota
5	Dr. Ir. Suwadi, MT.	Ex Officio Wakil Dekan Fakultas Teknologi Elektro	Anggota
6	Budi Suwanto, ST., MT., Ph.D.	Ex Officio Wakil Dekan Fakultas Teknik Sipil, Lingkungan, dan Kehumasan	Anggota
7	Ir. Baroto Tarip Indrojarwo, M.Si.	Ex Officio Wakil Dekan Fakultas Arsitektur, Desain, dan Perencanaan	Anggota
8	Sutopo Purwono Fitri, ST., M.Eng., Ph.D.Eng.	Ex Officio Wakil Dekan Fakultas Teknologi Kelautan	Anggota
9	Dr. Dra. Ismaini Zain, M.Si.	Ex Officio Wakil Dekan Fakultas Matematika, Komputasi, dan Sains Data	Anggota
10	Erma Suryani, ST., MT., Ph.D.	Ex Officio Wakil Dekan Fakultas Teknologi Informasi dan Komunikasi	Anggota
11	Prof. Dr. Ir. Tri Widjaja, M.Eng.	Ex Officio Wakil Dekan Fakultas Bisnis dan Manajemen Teknologi	Anggota
12	Dr. Ir. Lily Pudjiastuti, M.T.	Ex Officio Wakil Dekan Fakultas Vokasi	Anggota
13	Prof. Ir. Achmad Zubaydi, M.Eng., Ph.D.	Ex Officio Direktur Akademik	Anggota
14	Dr. Darmaji, S.St., MT.	Ex Officio Direktur Kemahasiswaan	Anggota
15	Dr. Muhammad Mashuri, MT	Ex Officio Direktur Perencanaan Anggaran dan Logistik	Anggota
16	Ir. Mas Agus Mardiyanto, M.E., Ph.D.	Ex Officio Direktur Perencanaan dan Pengelolaan Sarana dan Prasarana	Anggota
17	Dr. Ir. Sri Gumani Partiw, M.T.	Ex Officio Direktur Sumber Daya Manusia dan Organisasi	Anggota
18	Dr. Eng. Febriliyan Samopa, S.Kom, M.Kom.	Ex Officio Direktur Pengembangan Teknologi dan Sistem Informasi	Anggota
19	Dr. Eng. Kriyo Sambodho, ST., M.Eng.	Ex Officio Direktur Inovasi, Kerjasama dan Kealumnian	Anggota
20	Dr. Maria Anityaxari, ST., ME.	Ex Officio Direktur Hubungan Internasional	Anggota
21	Prof. Dr. Ir. Adi Soeprijanto, M.T.	Ex Officio Ketua Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat	Anggota
22	Ir. Mutiah Salamah Chamid, M.Kea.	Ex Officio Kepala Kantor Audit Internal	Anggota





23	Prof. Dr. Ir. Aulia Siti Aisah, M.T.	Ex Officio Kepala Kantor Penjaminan Mutu	Anggota
24	Dr. Ir. I Ketut Gunarta, M.T.	Ex Officio Kepala Badan Pengembangan Dan Pengelola Usaha	Anggota
25	Arya Yudhi Wijaya, S.Kom., M.Kom.	Ex Officio Kepala UPT Pusat Pelatihan dan Sertifikasi Profesi	Anggota
26	Dr. Dwa Desa Warnana, S.Si, M.Si.	Ex Officio Kepala UPT Fasilitas Umum	Anggota
27	Ratna Rintaningrum, S.S., M.ED., Ph.D.	Ex Officio Kepala UPT Bahasa dan Budaya	Anggota
28	Taufik Fajar Nugroho, ST, M.Sc.	Ex Officio Kepala UPT Asrama Mahasiswa	Anggota
29	Indra Basuki, SH.	Ex Officio Kepala UPT Fasilitas Olahraga	Anggota
30	Edy Suprayitno, S.S., M.Hum.	Ex Officio Kepala Perpustakaan	Anggota
31	Dr. Tony Hanoraga, SH., M.Hum.	Ex Officio Kepala Unit Layanan Hulcam	Anggota
32	Dr. Irhamah, S.Si, M.Si	Ex Officio Kepala Unit Pengelolaan, Pengendalian dan Pengawasan Program	Anggota



Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember,

Prof. Ir. Jero Hermanto, M.Sc., Ph.D.
NIP. 196006181988031002





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
Telepon : 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 dan 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 : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor Republik Indonesia 3058);
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 Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2);
7. 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);
8. 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;
9. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan dan Evaluasi Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Kementerian Riset, Teknologi, dan Perguruan Tinggi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1640);
10. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
11. Keputusan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi - Nomor 138/M/Kp/IV/2015 tentang Pengangkatan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Periode 2015-2019;
12. Peraturan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor 10 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;
13. 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 ditetapkannya.

Ditetapkan di Surabaya
pada tanggal 24 Mei 2018

Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember,



Prof. Ir. Jani Hermansa, M.Sc., Ph.D.
NIP. 196006181988031002

Berlaku keputusan ini disampaikan kepada:

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





Lampiran 1 Keputusan Rektor ITS
 Nomor : 1604/IT2/HK.00.01/2018
 Tanggal : 24 Mei 2018

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

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



Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember,

Prof. Dr. Juri Hermans, M.Sc.BS., Ph.D.
 NIP. 196006181988031002

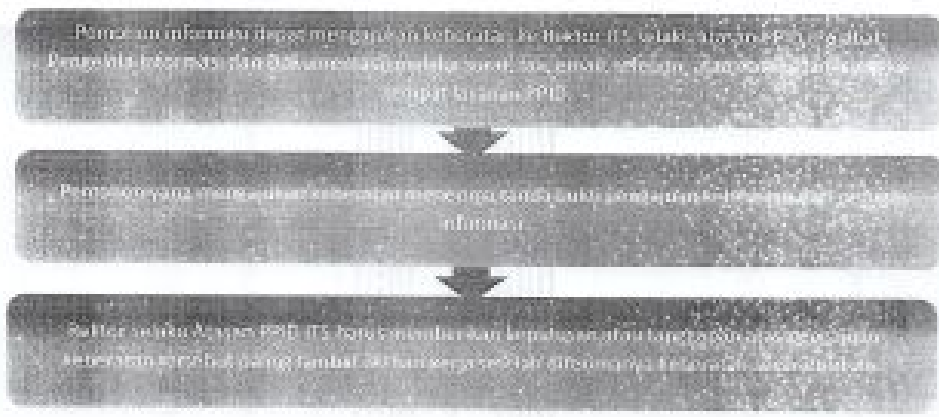




Lampiran 3 Keputusan Rektor ITS
Nomor : 1404/IT2/HK.03.01/2018
Tanggal : 24 Mei 2018

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.



Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember,

Prof. Ir. Leni Hermana, M.Sc., Ph.D. >
NIP. 196006181988031002

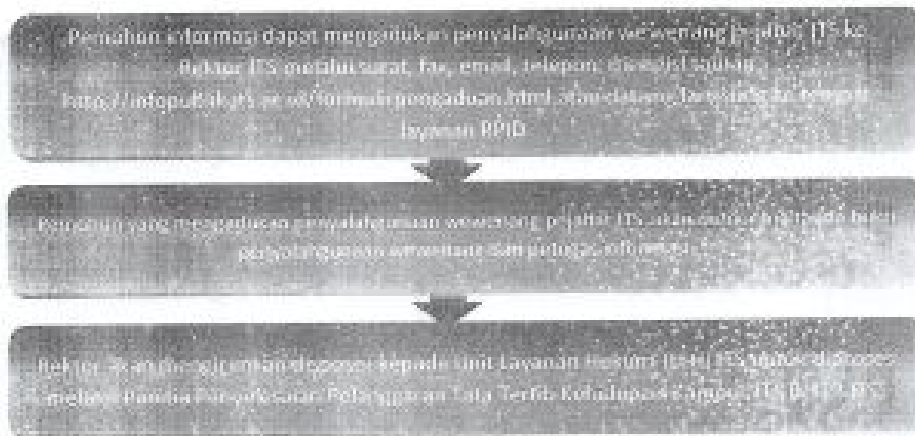




Lampiran 3 Keputusan Rektor ITS
Nomor : 1604/IT2/HK.00.01/2018
Tanggal : 24 Mei 2018

3. TATA CARA PENGADUAN PENYALAHGUNAAN WEWENANG PEJABAT

1. Pemohon Informasi dapat mengajukan keberatan ke Rektor ITS selaku atasan PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumen) melalui surat, fax, email, telepon, atau datang langsung ke tempat layanan PPID.
2. Pemohon yang mengajukan penyalahgunaan wewenang pejabat ITS akan menerima tanda 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 (P3TK) ITS.



Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember,

Prof. Ir. Joni Hermans, M.Sc.EE., Ph.D.
NIP. 196006181989031002





KOMUNIKASI
PUBLIK
ITS