

KATA PENGANTAR

Sejak diterapkannya Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 mengenai Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP), semua badan publik dan institusi pemerintahan harus terbuka memberikan segala informasi yang dibutuhkan masyarakat. Keterbukaan informasi publik juga bermanfaat untuk menjamin hak warga negara untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik dan mewujudkan penyelenggaraan negara yang transparan, efektif, dan dapat dipertanggungjawabkan. Menyusul ditetapkannya UU KIP, selanjutnya di tahun 2010 pemerintah menetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 61 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, diikuti dengan Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik.

Berdasarkan hal tersebut, Universitas Negeri Surabaya (Unesa) berupaya untuk mewujudkan pemerintahan yang bersih (*clean government*) dan baik (*good government*), serta diharapkan bisa memberikan dampak positif dalam meningkatkan citra lembaga dengan berupaya mencanangkan keterbukaan informasi publik dan reformasi birokrasi di lingkungan Unesa. Reformasi birokrasi di lingkungan Unesa sendiri dilaksanakan dengan melakukan penataan organisasi, penataan proses bisnis, dan peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM) di masing-masing unit.

Sebagai badan publik, Unesa juga senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Hal tersebut karena didasari kesadaran akan pentingnya keterbukaan informasi publik sebagai sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara dan badan publik serta segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan public.

Hasil evaluasi tahun 2024 terkait pelaksanaan kebijakan keterbukaan informasi publik, Unesa menduduki kategori “menuju informatif”. Prestasi tersebut terus diupayakan agar di tahun berikutnya bisa menjadi kategori “informatif”. Berdasarkan hal tersebut, Unesa senantiasa merancang inovasi dengan mengintegrasikan sistem pelayanan publik dengan teknologi yang ada sesuai era industri 4.0. Untuk mewujudkan hal tersebut, Unesa juga menyediakan aplikasi pelayanan yang berbasis android, dimana aplikasi tersebut lebih memudahkan masyarakat untuk mengakses pelayanan publik Unesa. Sehingga, tujuan utama Unesa seperti yang sudah disebutkan sebelumnya bisa terwujud.

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi
Universitas Negeri Surabaya
Wakil Rektor Bidang Perencanaan, Pengembangan, Kerja Sama,
dan Teknologi Informasi dan Komunikasi

Prof. Dr. Dwi Cahyo Kartiko, S.Pd., M.Kes.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

I. PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI UNIVERSITAS
NEGERI SURABAYA

- a. Gambaran Umum Kebijakan Pelayanan Informasi Publik

II. PELAKSANAAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

- a. Sarana dan Prasarana Layanan Informasi Publik
- b. Jam Pelayanan Informasi Publik
- c. Sumber Daya Manusia Layanan Informasi Publik
- d. Anggaran Layanan Informasi Publik

III. RINCIAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

- a. Layanan Permohonan Informasi dan dokumentasi
- b. Layanan Pengajuan Keberatan
- c. Layanan Pengaduan Penyalahgunaan Wewenang
- d. Layanan Pengaduan Pungli dan Gratifikasi
- e. Penyelesaian Sengketa Informasi Publik di Kominfo
- f. Laporan!
- g. Penyebaran Informasi

IV. PENUTUP

- a. Saran dan Rekomendasi
- b. Rencana Tindak Lanjut

LAMPIRAN I

LAMPIRAN II

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

I. PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA

A. GAMBARAN UMUM KEBIJAKAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

Sebagai salah satu institusi pendidikan tinggi yang senantiasa bersinggungan dengan masyarakat, khususnya di bidang pelayanan pendidikan tinggi, hasil penyelenggaraan, pengelolaan, dan pelaksanaan tugas, Universitas Negeri Surabaya (Unesa) memiliki tanggung jawab untuk memberikan transparansi informasi pada masyarakat. Untuk itu, langkah strategis yang diambil Unesa adalah dengan mengangkat Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) melalui Surat Keputusan Rektor Nomor 590/UN38/HK/KP/2020. Pembaruan terakhir dilakukan pada tahun 2022 melalui surat Keputusan Rektor Unesa Nomor 105/UN38/HK/KP/2022 tentang Tim Pejabat Pengelola Informaasi dan Dokumentasi (PPID) Unesa.

Surat Keputusan Rektor Unesa terkait Tim Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) tersebut didasarkan kepada ketentuan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2016 tentang Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia, Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Layanan Informasi Publik, Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2013 Tentang Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Publik, serta Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2017 Tentang Pengklasifikasian Informasi Publik.

Dalam pelaksanaan tugasnya, PPID pelaksana Unesa senantiasa berupaya meningkatkan layanan informasi publik yang ada di instansi secara cepat dan tepat waktu. Hal tersebut merupakan bentuk upaya untuk mewujudkan tujuan dari UU KIP yang tertuang dalam pasal 3 UU KIP. Pelayanan tersebut tentunya dilakukan sesuai dengan regulasi yang ada, yang dijadikan sebagai dasar hukum implementasi keterbukaan informasi public di lingkungan Unesa secara khusus, dan pada badan publik terkait secara lebih luas.

Selain itu, PPID pelaksana Unesa juga memanfaatkan sistem layanan informasi publik melalui sarana media elektronik dan non elektronik. Melalui media elektronik diantaranya yakni website PPID Unesa di <https://ppid.unesa.ac.id/> atau aplikasi PPID Unesa yang bisa diunduh pada *google playstore*. Melalui sarana elektronik tersebut, diharapkan layanan PPID Unesa lebih bisa dijangkau masyarakat secara luas karena bisa diakses setiap saat. Masyarakat juga bisa mengajukan permintaan informasi melalui formulir yang sudah disediakan di kanal website dan aplikasi tersebut.

Adapun sistem layanan informasi publik nonelektronik yakni dengan mendatangi langsung kantor PPID pelaksana Unesa di Gedung Rektorat Lantai 1 Kampus Lidah Wetan. Dalam hal ini, masyarakat bisa mengajukan surat permohonan informasi publik melalui pelayanan langsung.

Untuk operasional sehari-hari, sumber daya manusia yang ditugaskan sesuai SK Rektor Nomor 105/UN38/HK/KP/2022 memiliki posnya masing-masing. Selain atasan PPID dan PPID pelaksana, ada pula PPID penyedia data, PPID pelaksana bidang dokumentasi, PPID Pelaksana Bidang Informasi Elektronik, anggota PPID pelaksana bidang operasional, dan anggota PPID bidang layanan data. Masing-masing staf yang ditugaskan dalam setiap pos memiliki perannya masing-masing. Pada tahun 2024, alokasi anggaran PPID Unesa digunakan untuk mendukung kegiatan operasional, pengembangan sistem layanan informasi publik berbasis digital, peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan, serta pengukuran indeks kepuasan masyarakat. Langkah ini merupakan bentuk komitmen Unesa dalam memperkuat pelayanan informasi publik yang berkualitas, adaptif terhadap era digitalisasi, sekaligus akuntabel dalam pengelolaan sumber daya.

Sebagai bentuk akuntabilitas, PPID Unesa menyusun laporan tahunan layanan informasi publik yang menjadi sarana pertanggungjawaban kinerja kepada masyarakat. Melalui laporan tahun 2024 ini, diharapkan publik dapat mengetahui secara transparan upaya dan capaian Unesa dalam mengimplementasikan keterbukaan informasi publik sebagai bagian dari tata kelola universitas yang baik.

II. PELAKSANAAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

a. Sarana dan Prasarana Layanan Informasi Publik



Ruang Pelayanan PPID dan ULT yang dilayani oleh dua orang staff administrasi



Ruangan PPID dan ULT dilengkapi dengan dua komputer dan printer oleh masing-masing staff administrasi yang memberikan

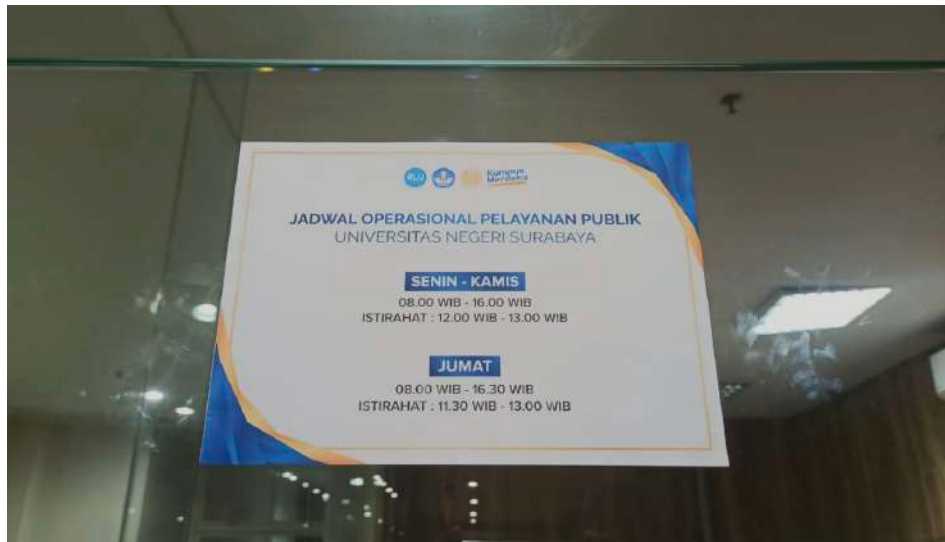


Terdapat juga ruang tunggu pelayanan lainnya dengan kapasitas bangku untuk empat orang



Ruang tunggu di PPID dan ULT dibuat nyaman mungkin untuk pemohon yang datang mengajukan permohonan secara langsung

b. Jam Pelayanan Informasi Publik



c. Sumber Daya Manusia Layanan Informasi Publik

Dalam mengelola layanan informasi publik, Universitas Negeri Surabaya (Unesa) didukung oleh tim yang terstruktur. Tim ini terdiri dari personel di bidang Kehumasan, Tata Usaha (TU), dan Pusat Pengelolaan Data dan Teknologi Informasi (PPTIK). Masing-masing bidang memiliki sekitar 10 staf yang berdedikasi penuh. Selain itu, untuk memastikan layanan informasi menjangkau seluruh unit, setiap fakultas juga memiliki tim pelaksana yang terdiri dari 3 hingga 5 orang. Dengan struktur ini, Unesa mampu mengoptimalkan koordinasi dan respons dalam melayani kebutuhan informasi publik dari berbagai pihak.

d. Anggaran Layanan Informasi Publik

KODE	PROGRAM/KEGIATAN/KRO/RO/KOMPONEN/SUBKOMP/DETIL	RINCIAN PERHITUNGAN					SD
		VOLUME			HARGA SATUAN	JUMLAH	
002	<i>Benchmarking Kehumasan</i>	<i>Jumlah Tenaga Kependidikan yang mengikuti Workshop Pengembangan Mutu SDM</i>	<i>30</i>	<i>Orang</i>		<i>48.900.000</i>	UKT
52411	<i>Belanja Perjalanan Dinas Dalam Negeri</i>					<i>48.900.000</i>	
	Transportasi lokal asal pp	30 Orang	1 Kegiatan		150.000	4.500.000	
	Tiket perjalanan dinas PP (Jawa Tengah)	30 Orang	1 Kegiatan		250.000	7.500.000	
	Biaya Penginapan	17 Kamar	1 Kegiatan		600.000	10.200.000	
	Uang harian	30 Orang	1 Kegiatan	2 hari	370.000	22.200.000	
	Transport lokal tujuan PP	30 Orang	1 Kegiatan		150.000	4.500.000	
512211	<i>Belanja Honorarium Output Kegiatan</i>					<i>10.800.000</i>	
	HR Narasumber kegiatan workshop PPID dan ULT	2 orang	2 Kegiatan	3 jam	900.000	10.800.000	

III. RINCIAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

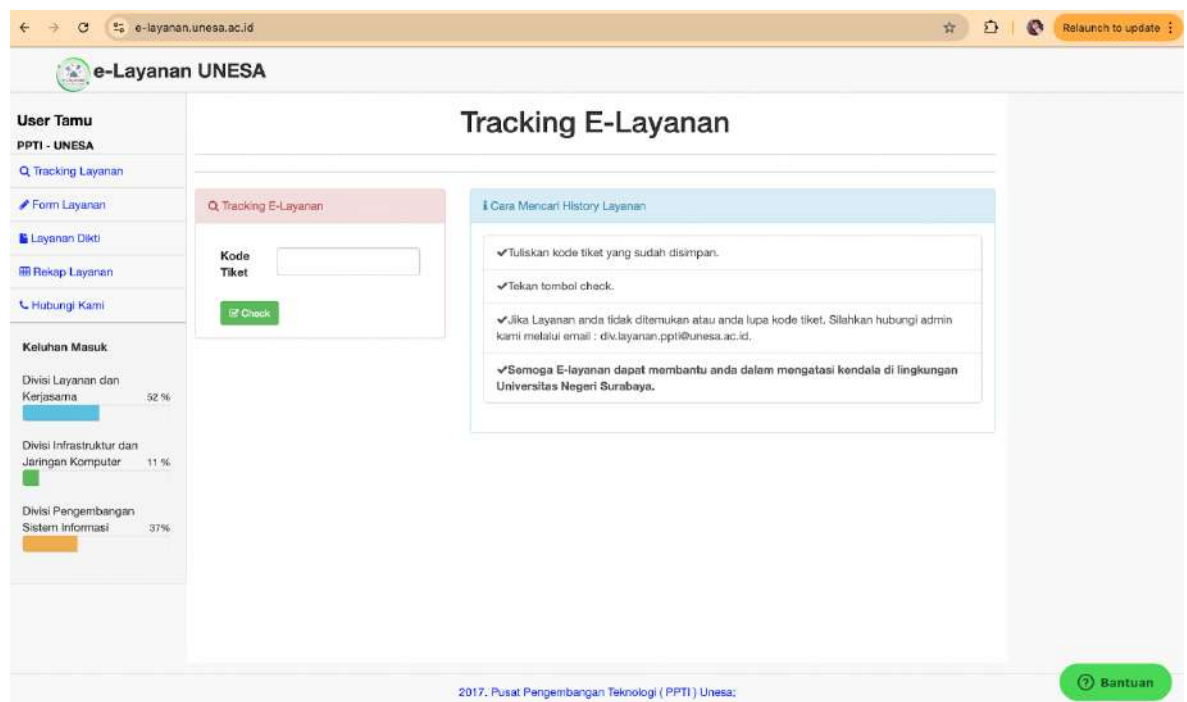
a. Layanan Permohonan Informasi dan dokumentasi

Terkait layanan permohonan informasi dan dokumentasi, selama tahun 2024 Universitas Negeri Surabaya menerima permohonan informasi publik melalui PPID Pelaksana maupun melalui sistem e-Layanan Unesa. Sistem ini menjadi kanal utama pencatatan permohonan dan keluhan, yang memungkinkan pemohon untuk

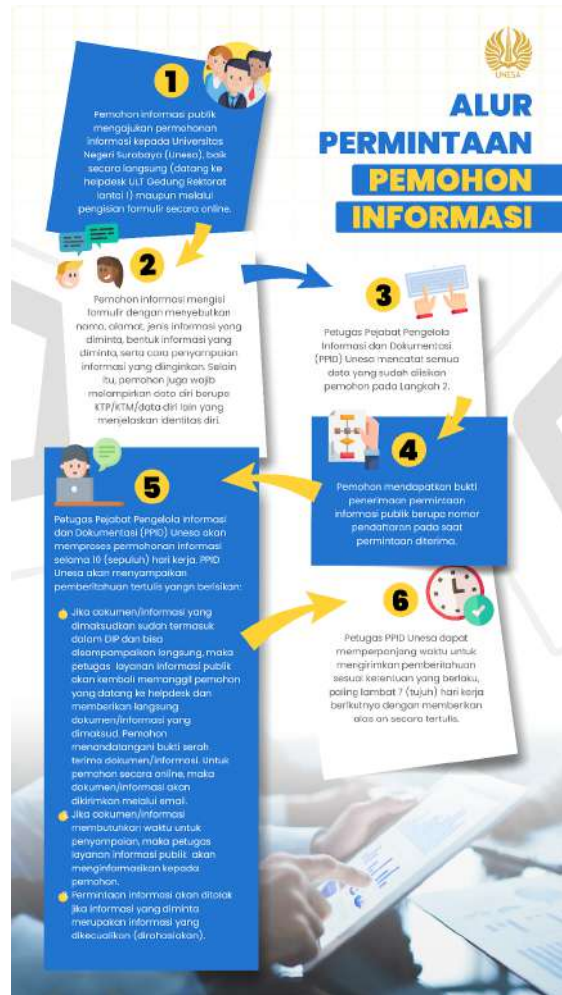
mengisi formulir daring serta memantau status permohonan melalui fitur *tracking ticket*.

Jenis permohonan dan keluhan yang masuk beragam, meliputi layanan akademik, administrasi mahasiswa, penelitian, kerja sama, serta layanan infrastruktur teknologi informasi. Berdasarkan rekapitulasi e-Layanan, sebagian besar aduan dan permohonan informasi masih berasal dari mahasiswa, disusul oleh dosen, tenaga kependidikan, serta masyarakat umum.

Selama tahun 2024, tercatat sebanyak 1424 keluhan dan permohonan informasi yang diterima melalui sistem e-Layanan Unesa. Distribusi keluhan tersebut terbagi pada beberapa divisi, dengan proporsi terbesar di Divisi Layanan dan Kerjasama (52%), disusul Divisi Pengembangan Sistem Informasi (37%), serta Divisi Infrastruktur dan Jaringan Komputer (11%). Seluruh permohonan diproses sesuai prosedur pelayanan informasi publik yang berlaku, dengan mengutamakan prinsip cepat, tepat, dan akuntabel.



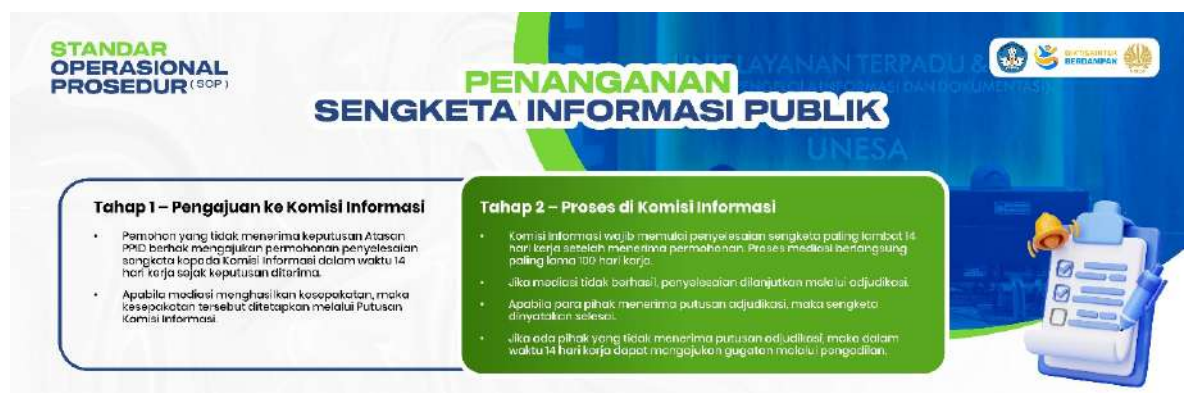
Gambar....: Tampilan dashboard e-layanan Unesa



Gambar...: Alur permintaan pemohon informasi

b. Layanan Pengajuan Keberatan

Mengacu pada layanan permohonan informasi dan dokumentasi, selama tahun 2024 PPID Universitas Negeri Surabaya menerima total 1.424 permohonan dan keluhan melalui sistem e-Layanan Unesa. Namun demikian, hingga akhir tahun 2024 tidak terdapat pengajuan keberatan yang secara resmi disampaikan kepada PPID Unesa.



Gambar...: Alur pengajuan keberatan dan sengketa

c. Layanan Pengaduan Penyalahgunaan Wewenang

Selama tahun 2024, PPID Universitas Negeri Surabaya tidak menerima pengaduan penyalahgunaan wewenang.

d. Layanan Pengaduan Pungli dan Gratifikasi

Selama tahun 2024, PPID Universitas Negeri Surabaya tidak menerima pengaduan pungli dan gratifikasi.

e. Penyelesaian Sengketa Informasi Publik di Kominfo

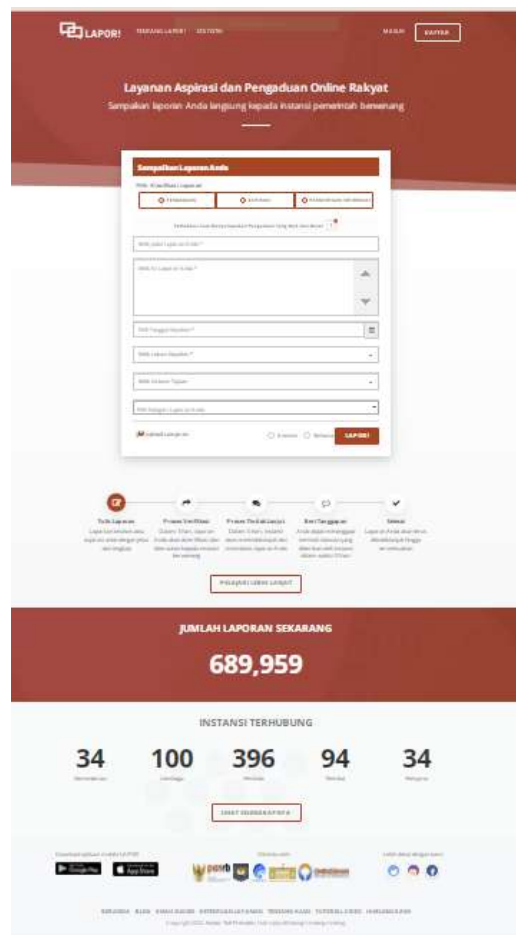
Selama tahun 2024, PPID Universitas Negeri Surabaya tidak menerima permohonan penyelesaian sengketa informasi publik di Kominfo.

f. Laporan!

Mengacu pada Permenpan Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, Universitas Negeri Surabaya menerima aspirasi dan pengaduan secara online melalui laman LAPOR! (www.lapor.go.id). Berdasarkan pemeriksaan arsip publik dan konfirmasi internal, tidak terdapat laporan masuk ke Unesa melalui LAPOR! pada tahun 2024. Untuk keperluan akuntabilitas, Unesa akan terus memantau kanal LAPOR! dan menginformasikan setiap perkembangan apabila terdapat pengaduan yang masuk.



Gambar....: Tampilan website LAPOR! Universitas Negeri Surabaya



Gambar.....: Tampilan dashboard awal laman LAPOR!

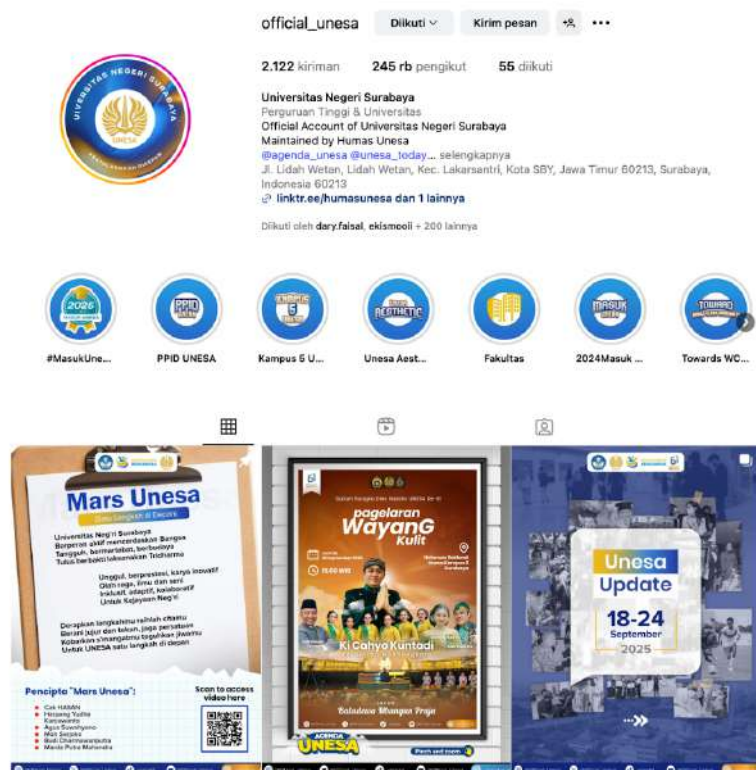
g. Penyebaran Informasi

Dalam hal penyebaran informasi, Universitas Negeri Surabaya memanfaatkan semua media sosial yang dimiliki. Selain itu, Universitas Negeri Surabaya juga senantiasa menjalin kerja sama dengan media cetak maupun online. Berikut ini link resmi akun media sosial yang dikelola oleh Humas Universitas Negeri Surabaya:

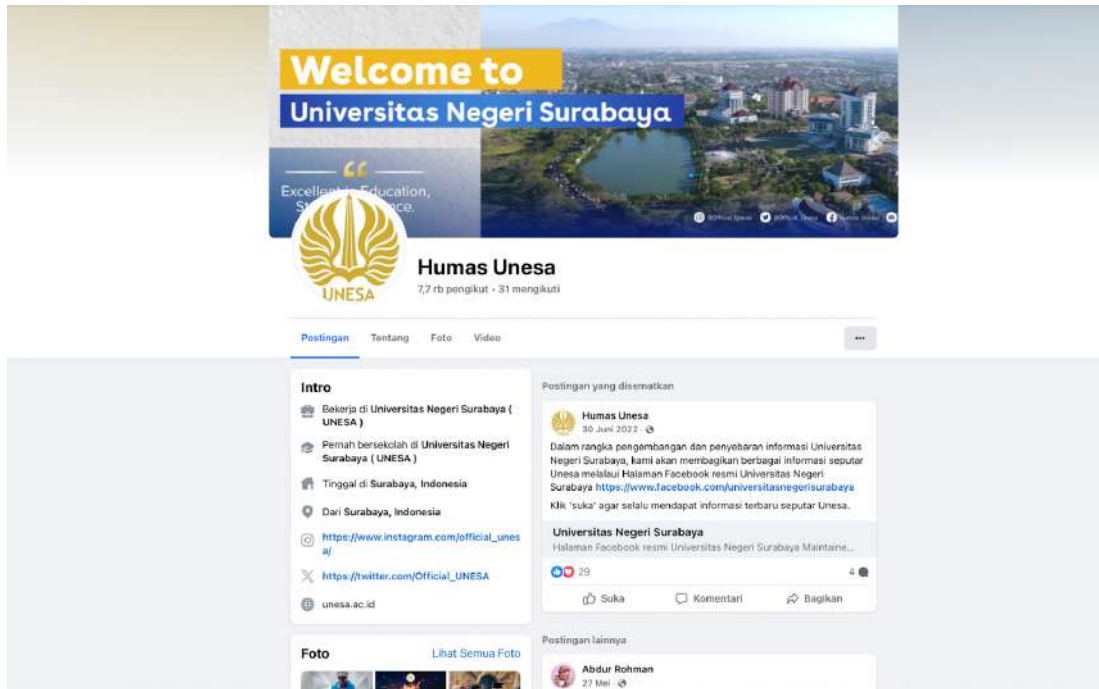
1. Website : www.unesa.ac.id
2. Instagram : https://www.instagram.com/official_unesa/
3. Facebook : <https://www.facebook.com/humas.unesa/>
4. Youtube : <https://www.youtube.com/c/unesaofficial>
5. Twitter : https://twitter.com/Official_UNESA?s=09
6. TikTok : <https://www.tiktok.com/@unesaid>



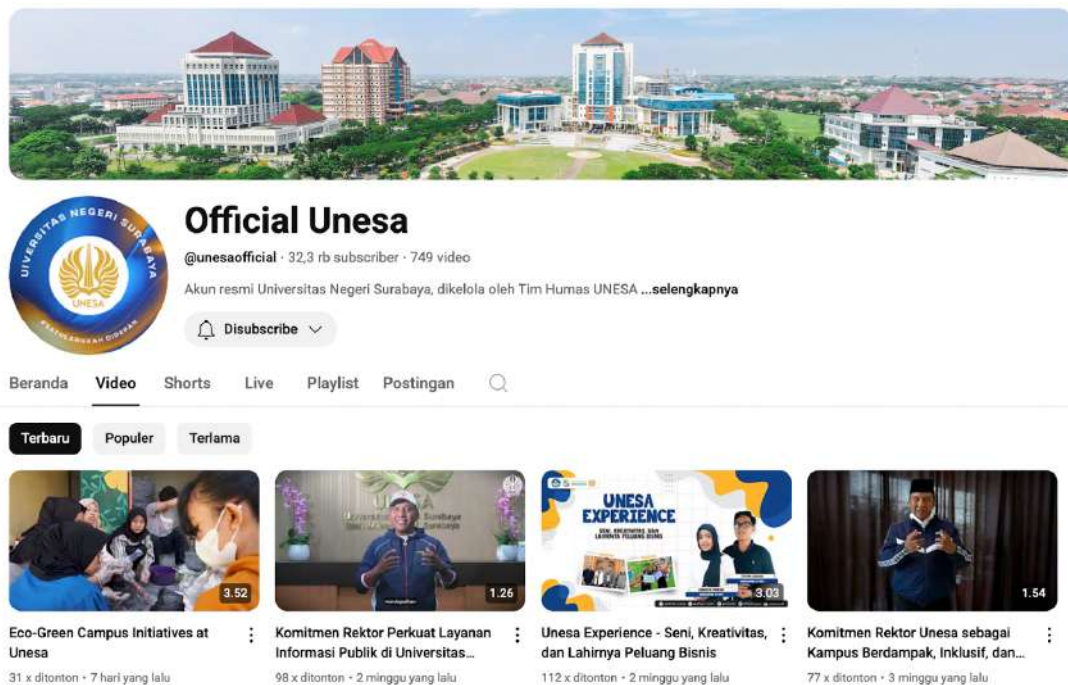
Gambar..... Tampilan website Universitas Negeri Surabaya



Gambar..... Tampilan instagram Universitas Negeri Surabaya



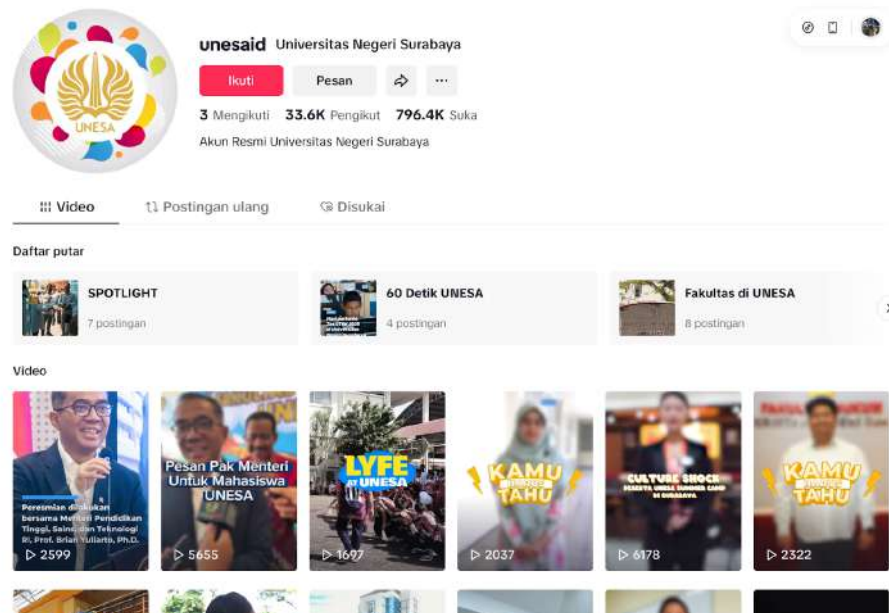
Gambar....: Tampilan facebook Universitas Negeri Surabaya



Gambar....: Tampilan YouTube Universitas Negeri Surabaya



Gambar.....: Tampilan twitter Universitas Negeri Surabaya



Gambar.....: Tampilan TikTok Universitas Negeri Surabaya

IV. Penutup

Laporan Tahunan Layanan Informasi Publik tahun 2024 ini merupakan bentuk pertanggungjawaban PPID Universitas Negeri Surabaya (Unesa) dalam melaksanakan mandat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP). Upaya Unesa untuk mewujudkan *clean government* dan *good government* telah menunjukkan kemajuan signifikan, terutama dengan terintegrasinya layanan informasi publik melalui kanal digital seperti *e-Layanan* dan aplikasi berbasis Android. Meskipun Unesa berhasil menangani 1.424 permohonan informasi dan keluhan tanpa adanya pengajuan keberatan resmi, pengaduan penyalahgunaan wewenang, pungli/gratifikasi, maupun sengketa informasi di Komisi Informasi, upaya inovasi harus terus didorong. Hal ini penting untuk memastikan seluruh lapisan masyarakat, tidak hanya sivitas akademika, dapat merasakan kemudahan dan transparansi layanan.

a. Saran dan Rekomendasi

1. Peningkatan Sosialisasi dan Edukasi: Mengintensifkan sosialisasi mengenai prosedur dan jenis informasi yang tersedia, terutama kepada masyarakat umum di luar sivitas akademika, agar hak mereka untuk memperoleh informasi publik dapat terwujud secara maksimal
2. Harmonisasi Data dan Dokumentasi: Memastikan sinkronisasi data yang diunggah di *website* PPID dengan informasi yang disebarkan melalui media sosial resmi Unesa agar informasi yang disajikan selalu aktual dan seragam
3. Penguatan Kualitas Layanan Non-Elektronik: Meskipun fokus pada digitalisasi, kualitas layanan tatap muka di kantor PPID dan ULT perlu terus ditingkatkan, terutama dari segi kecepatan penanganan dan kenyamanan ruang tunggu.
4. Optimalisasi Pemantauan Laporan Eksternal: Menyusun mekanisme pemantauan yang lebih proaktif terhadap kanal pengaduan eksternal seperti LAPOR!, guna mendeteksi dan menanggapi aspirasi publik secepat mungkin.

b. Rencana Tindak Lanjut

Sebagai komitmen Unesa dalam mewujudkan tata kelola universitas yang transparan dan akuntabel, berikut adalah rencana tindak lanjut yang akan dilaksanakan pada periode mendatang:

1. Pengembangan Infrastruktur Digital (Sistem *Single Sign-On*): Mengintegrasikan sistem *e-Layanan* dan aplikasi PPID dengan sistem informasi universitas lainnya untuk menciptakan pengalaman layanan yang lebih mulus dan efisien bagi pengguna.
2. Peningkatan Kapasitas SDM PPID: Melaksanakan pelatihan berkelanjutan (minimal dua kali setahun) bagi seluruh tim PPID, termasuk anggota di bidang dokumentasi dan layanan data, yang berfokus pada kecepatan respons, kepatuhan regulasi terbaru UU KIP, dan keterampilan komunikasi publik yang efektif.
3. Penataan Informasi Publik Berkala: Melakukan *review* dan pembaruan rutin (triwulanan) terhadap Daftar Informasi Publik (DIP) dan informasi yang wajib disediakan secara berkala, agar data yang disajikan di *website* PPID tetap relevan.
4. Pengukuran Indeks Kepuasan Pemohon: Menerapkan survei kepuasan pelanggan secara sistematis setelah setiap permohonan informasi selesai diproses, baik melalui kanal elektronik maupun non-elektronik, sebagai alat ukur kinerja layanan.

Melalui langkah-langkah strategis ini, PPID Universitas Negeri Surabaya secara konsisten memberikan kontribusi nyata dalam pengawasan publik terhadap penyelenggaraan pendidikan tinggi yang berorientasi pada pelayanan prima.