



LAPORAN **PELAYANAN** **INFORMASI** **PUBLIK**

Institut Teknologi Kalimantan

TAHUN 2021

www.ppid.itk.ac.id



DAFTAR ISI

PENDAHULUAN	03
PELAYANAN INFORMASI PUBLIK	05
PENUTUP	14



PENDAHULUAN

Institut Teknologi Kalimantan merupakan Perguruan Tinggi Negeri yang terletak di Balikpapan, Kalimantan Timur. ITK diresmikan pada tanggal 6 Oktober 2014 oleh Presiden RI Susilo Bambang Yudhoyono. ITK berfokus pada penyelenggaraan pendidikan tinggi di bidang sains dan teknologi yang diperuntukkan bagi wilayah Timur Indonesia pada khususnya dan Indonesia pada umumnya. ITK sebagai badan publik, ITK berkewajiban untuk menyediakan informasi yang dibutuhkan publik secara terbuka sesuai dengan peraturan perundang-undangan Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Kemudian diikuti oleh Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang diturunkan ke dalam Peraturan Komisi Informasi Pusat Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik.

Sebagai komitmen ITK untuk menjadi badan publik yang transparan dan responsif terhadap masyarakat, ITK juga mengeluarkan Peraturan Rektor Nomor 2 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Informasi Publik di Lingkungan Institut Teknologi Kalimantan. Selain itu, ITK juga mengeluarkan maklumat pelayanan untuk memperkuat komitmen tersebut. ITK secara bertahap selalu memperbaiki layanan informasi publik kepada masyarakat. Hal ini terbukti dengan dibentuknya sebuah Tim Adhoc yang berada di bawah Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi dalam Surat Keputusan Nomor : 1999/IT10.R/KP.11/2019 tentang Penetapan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pelaksana ITK.

PPID ITK memiliki visi : Mengoptimalkan penyelenggaraan pelayanan Informasi Publik di lingkungan Institut Teknologi Kalimantan

Dan Misi :

1. Mengumpulkan, menyediakan, menyimpan, mendokumentasikan, dan mengamankan informasi
2. Memberikan layanan informasi publik yang cepat, tepat, dan sederhana yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
3. Menetapkan prosedur operasional penyebarluasan informasi publik
4. Menetapkan prosedur operasional penyebarluasan informasi publik
5. Menetapkan klasifikasi informasi publik dan/atau mengubahnya
6. Menetapkan pertimbangan tertulis atas setiap kebijakan yang diambil dalam memenuhi hak setiap orang atas informasi publik
7. Menyampaikan laporan pelaksanaan layanan kepada PPID Kementerian
8. Mengusulkan pertimbangan tertulis atas informasi yang akan dikecualikan

Tugas dan Wewenang PPID Institut Teknologi Kalimantan adalah sebagai berikut :

1. Mengumpulkan, menyediakan, menyimpan, mendokumentasikan, dan mengamankan informasi
2. Memberikan layanan informasi publik yang cepat, tepat, dan sederhana yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
3. Menetapkan prosedur operasional penyebarnya informasi publik
4. Menetapkan prosedur operasional penyebarnya informasi publik
5. Menetapkan klasifikasi informasi publik dan/atau mengubahnya
6. Menetapkan pertimbangan tertulis atas setiap kebijakan yang diambil dalam memenuhi hak setiap orang atas informasi publik
7. Menyampaikan laporan pelaksanaan layanan kepada PPID Kementerian
8. Mengusulkan pertimbangan tertulis atas informasi yang akan dikecualikan

Dengan Visi dan Misi serta Tugas dan Wewenang PPID ITK, maka struktur Organisasi PPID ITK dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. Sekjen Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi sebagai PPID Utama
2. Rektor Institut Teknologi Kalimantan sebagai Atasan PPID Pelaksana

3. Wakil Rektor Bidang Non-Akademik sebagai PPID Pelaksana

4. Staff yang masing-masing terbagi kedalam 3 bagian yakni :

- Bagian Pedokumentasian, Pengelolaan, dan Pelayanan Informasi
- Bagian Penyelesaian Sengketa
- Bagian Teknologi Informasi dan Komunikasi

PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

A. MEKANISME PELAYANAN PUBLIK

Mekanisme Pelayanan Publik di Institut Teknologi Kalimantan dilakukan sesuai dengan Peraturan Rektor ITK Nomor 2 Tahun 2020 mengenai Layanan Informasi Publik Institut Teknologi Kalimantan. Adapun mekanisme yang dimaksud adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan Informasi Publik di ITK dikelola oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) yaitu Wakil Rektor Bidang Non-Akademik ITK.
2. Pelayanan Informasi Publik diselenggarakan secara luring dan daring. Dua metode pelayanan ini dilakukan oleh ITK sebagai bentuk adaptasi dan inovasi dalam menghadapi pandemi COVID-19 yang menyerang Indonesia semenjak Bulan Maret 2020.

a. Pelayanan Luring

Pelayanan Informasi Publik secara Luring dilakukan dengan memperhatikan protokol kesehatan yang ketat dan menyesuaikan dengan kebijakan pemerintah setempat mengenai aktivitas pelayanan publik di sektor pemerintah. Saat Pandemi COVID-19 Pelayanan Luring ITK dilakukan pada hari kerja Senin-Jumat Pukul 09.00 - 15.00 WITA. Pelayanan dilakukan di ruang terbuka dengan durasi maksimal 1 jam.

b. Pelayanan Daring

Pelayanan Informasi Publik secara Daring dilakukan dengan berbagai kanal media resmi milik Institut Teknologi Kalimantan. Media yang dimaksud, diantaranya :

- Telepon Kantor pada nomor 0542-8530800
- Chat melalui aplikasi Whatsapp pada nomor +62 811-5390-801
- Live Chat pada website itk.ac.id
- E-mail pada humas@itk.ac.id
- Media Sosial ITK pada :

Instagram dan Tiktok dengan username [@itk_official](https://www.instagram.com/itk_official)

Facebook dan Youtube dengan Institut Teknologi Kalimantan

- Menggunakan formulir permohonan informasi yang dapat diunduh pada laman ppid.itk.ac.id
- Melakukan permohonan melalui laman speak.itk.ac.id



3. Pemohon informasi wajib mengikuti ketentuan yang berlaku serta menaati prosedur yang telah ditetapkan ITK. Pemohon dapat mengakses laman ppid.itk.ac.id untuk mendapatkan informasi lebih lanjut mengenai Prosedur Baku dan Standar Pelayanan Publik di Institut Teknologi Kalimantan
4. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, jangka waktu pemenuhan informasi berlangsung selama 10 hari kerja dan dapat ditambah 7 hari kerja.
5. Jadwal pelayanan informasi secara luring maupun daring ITK:
Senin - Kamis : pukul 08.00 - 16.00 WITA (Istirahat pukul 12.00-13.00 WITA)
Jumat : Pukul 08.00 - 16.30 WITA (Istirahat pukul 11.30-13.00 WITA)
ITK tidak melakukan pelayanan informasi pada hari Sabtu, Minggu, serta hari Libur Nasional yang telah ditetapkan Pemerintah.
6. Layanan informasi di lingkungan ITK tidak dipungut biaya. Apabila terdapat dokumen yang perlu digandakan, maka biaya penggandaan menjadi tanggung jawab masing-masing pemohon informasi.

B. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan dengan PermenPAN RB Nomor 14 Tahun 2017, secara umum terdapat beberapa aspek yang diukur dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Skala pengukuran yang digunakan pada kegiatan survei ini adalah skala 1 (Sangat Tidak Puas) hingga skala 4 (Sangat Puas) untuk tiap-tiap pernyataan terkait dengan masing-masing aspek yang diukur. Di bawah ini terdapat table yang menunjukkan aspek dan item pertanyaan yang digunakan untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat pada tahun 2021 yang memuat 8 aspek, masing-masing dengan satu pertanyaan.

Tabel 1. Aspek pertanyaan

Aspek	Pertanyaan	Kode
Persyaratan	Persyaratan kelengkapan dokumen layanan oleh Unit mudah dilengkapi dan sudah sesuai aturan yang berlaku	U1
Sistem, Mekanisme dan Prosedur Spesifikasi Jenis Layanan	<p>a. Adanya kejelasan alur layanan oleh Unit yang sesuai dengan aturan yang berlaku</p> <p>b. Informasi layanan oleh Unit menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh pengguna layanan</p>	U2
Waktu Penyelesaian	<p>a. Adanya kepastian jadwal layanan oleh Unit</p> <p>b. Proses pelayanan oleh Unit cepat dan akurat</p>	U3
Kompetensi Pelaksana	Petugas layanan subbag keuangan memiliki kompetensi yang baik dalam hal pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman	U4
Perilaku Pelaksana	Petugas layanan unit Akademik dan Kemahasiswaan memberikan layanan dengan sopan, ramah dan responsif serta berpenampilan rapi	U5
Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	Kemudahan menyampaikan pengaduan saran dan masukan oleh Unit	U6
Sarana dan Prasarana	Kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan	U7

Berikut terdapat tabel terkait nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan.

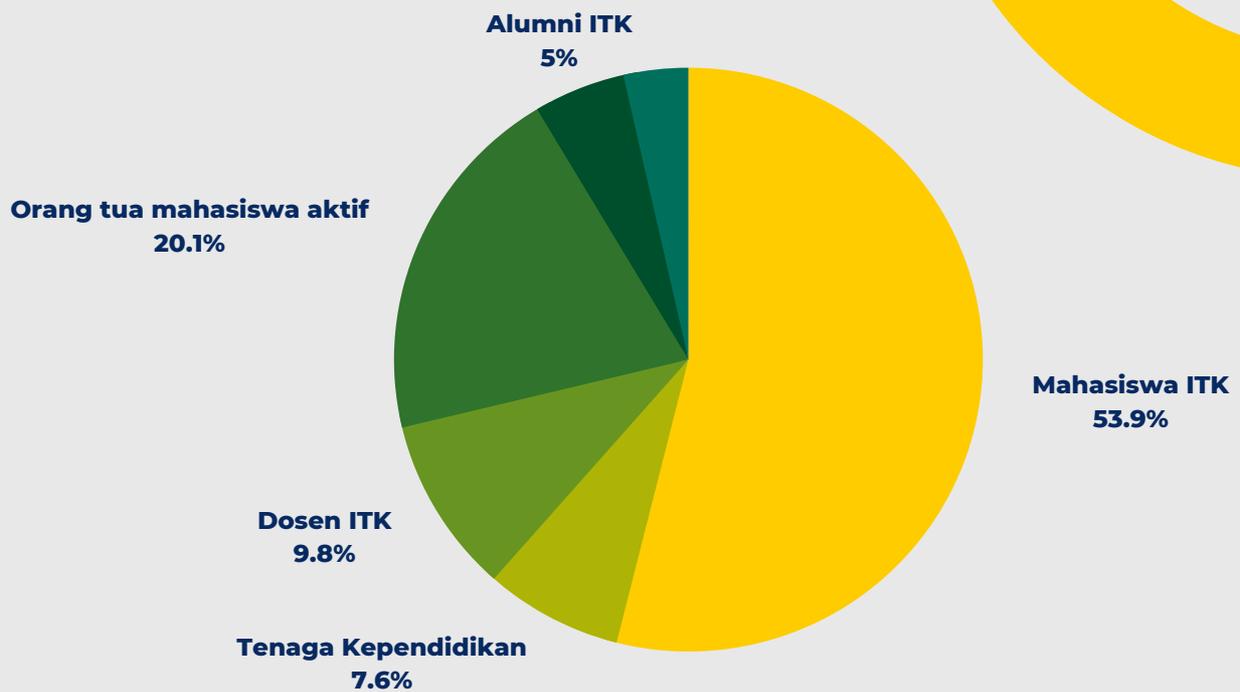
Tabel 2. Keterangan penilaian

Nilai Presepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	U1
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	U2
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	U3
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	U4

Responden Survey Kepuasan Masyarakat (pengguna jasa UB) ini adalah sebanyak 675 terdiri dari pihak mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, orang tua mahasiswa aktif ITK serta perusahaan yang melakukan Kerjasama dengan ITK. Adapun rincian data responden dapat dilihat pada tabel berikut.

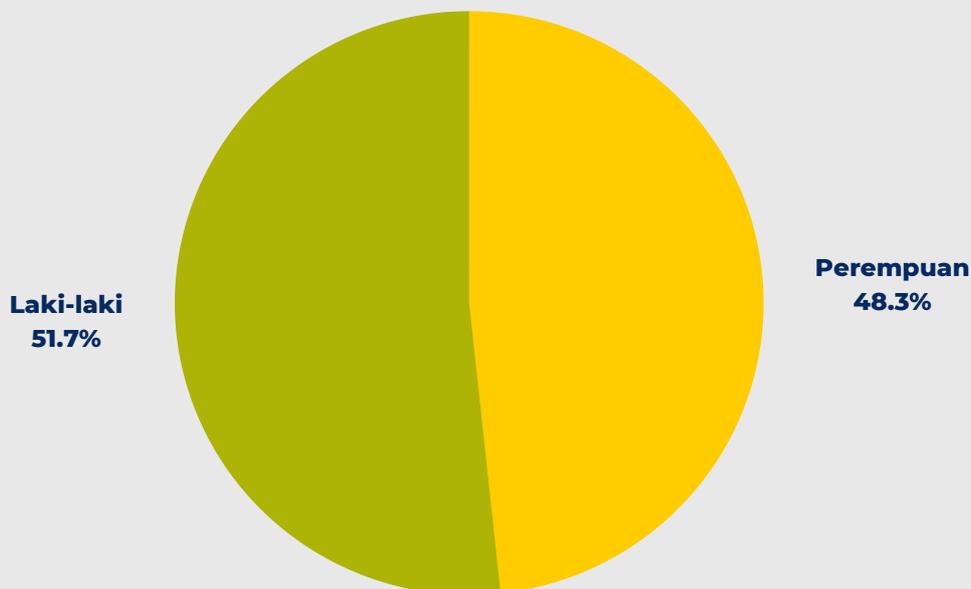
Tabel 3. Responden

No	Keterangan	Jumlah	Presentase
1	Mahasiswa ITK	364	53,9%
2	Tenaga Kependidikan	51	7,6%
3	Dosen ITK	66	9,8%
4	Orang tua mahasiswa aktif	136	20,1%
5	Alumni ITK	34	5%
6	Masyarakat Umum	24	3,6%
Jumlah		675	



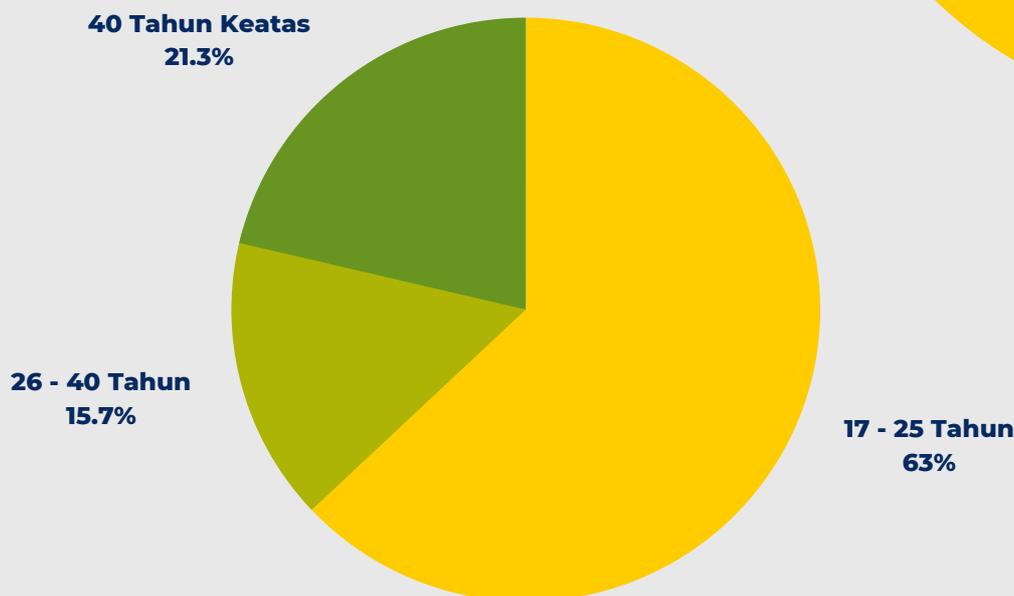
Gambar 1. Rseponden

Berdasarkan hasil survey, maka diperoleh hasil data diri terhadap responden secara keseluruhan sebagai berikut.



Gambar 2. Jenis Kelamin Rseponden

Gambar 2 di atas menunjukkan bahwa responden terdiri dari 48,3% (326 responden) yang berjenis kelamin perempuan dan 51,7% (349 responden) berjenis kelamin laki-laki.



Gambar 3. Usia Rseponden

Gambar 3 di atas menunjukkan bahwa responden terdiri dari 63% (425 responden) yang berusia 17-25 tahun, 15,7% (106 responden) berusia 26-40 tahun, serta 21,3% (144 responden) berusia lebih dari 40 tahun.

Berdasarkan hasil survei, maka diperoleh penilaian responden terhadap layanan yang diberikan Institut Teknologi Kalimantan adalah sebagai berikut.

Tabel 4. Nilai layanan ITK

Instansi	Nilai Indeks Kepuasan	Nilai Indeks Kepuasan yang dikonversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
Institut Teknologi Kalimantan	3,41	85,32	B	BAIK

C. JUMLAH PEMOHON INFORMASI PUBLIK

Jumlah pemohon informasi publik di Institut Teknologi Kalimantan pada tahun 2021 secara daring berjumlah 353 pemohon. ITK dapat memenuhi semua permohonan Informasi yang diminta oleh pemohon.



RINGKASAN LAPORAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK
PPID INSTITUT TEKNOLOGI KALIMANTAN
TAHUN 2021

Bulan	Jumlah Permohonan yang dikabulkan	Waktu Rata-Rata Pelayanan	Jumlah Permohonan yang dikabulkan		Jumlah Permohonan yang ditolak	Alasan Permohonan Ditolak		
			Sepenuhnya	Sebagian		Dikecualikan	Tidak dikuasai/Belum selesai didokumentasikan	Lainnya
Januari	21	1	21	0	0	0	0	0
Februari	36	1	36	0	0	0	0	0
Maret	24	1	24	0	0	0	0	0
April	33	1	33	0	0	0	0	0
Mei	18	1	18	0	0	0	0	0
Juni	56	1	56	0	0	0	0	0
Juli	68	1	68	0	0	0	0	0
Agustus	41	1	41	0	0	0	0	0
September	26	1	26	0	0	0	0	0
Oktober	8	1	8	0	0	0	0	0
November	10	1	10	0	0	0	0	0
Desember	12	1	12	0	0	0	0	0
Total	353	1	353	0	0	0	0	0

Gambar 4. Ringkasan laporan layanan informasi publik daring ITK

D. SUMBER DAYA MANUSIA

Komponen sumber daya manusia merupakan salah satu komponen utama dalam pelaksanaan pelayanan informasi publik di Institut Teknologi Kalimantan. Sebagai perguruan tinggi negeri yang masih berkembang, keterbatasan SDM yang dimiliki ITK bukan merupakan sebuah penghalang untuk melaksanakan pelayanan informasi publik yang berkinerja baik. Pada pelaksanaan pelayanan informasi publik, ITK melibatkan berbagai elemen tenaga kependidikan yang dimiliki. Tenaga kependidikan yang dimaksud terdiri dari :

1. Tenaga Kependidikan di Sekretariat Rektorat
2. Tenaga Kependidikan Hubungan Masyarakat
3. Tenaga Kependidikan dengan tugas tambahan sebagai Tim Adhoc PPID ITK

Ketiga elemen SDM tersebut berada dibawah koordinasi Wakil Rektor Bidang Non-Akademik sebagai PPID ITK. ITK secara berkelanjutan berkomitmen untuk selalu meningkatkan kapabilitas SDM di bidang pelayanan informasi publik dengan mengikutsertakan SDM yang bersangkutan pada pelatihan/workshop mengenai pelayanan informasi publik. Dengan demikian diharapkan SDM tersebut dapat:

1. Memahami dasar hukum pelaksanaan informasi publik ITK
2. Memahami cara berkomunikasi dengan publik ITK melalui berbagai kanal yang telah dibuka baik secara daring maupun luring
3. Memahami tugas dan fungsi sebagai petugas pelayanan informasi publik ITK
4. Memahami berbagai informasi mengenai ITK
5. Memiliki sikap dan perilaku sebagai petugas pelayanan informasi publik yang berkomitmen untuk melaksanakan pelayanan secara prima

E. SARANA PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

Dalam rangka memberikan pelayanan yang prima kepada publik/stakeholders, ITK menyediakan sarana dan prasarana untuk mengakomodir pemohon informasi, diantaranya :

1. Ruang Tunggu

Dikarenakan pandemi Covid-19 yang melanda Indonesia, Ruang Tunggu pelayanan publik ITK di atur dengan memperhatikan jarak antar individu agar physical distancing tetap dapat dilakukan. Selain itu, ITK memastikan bahwa ruang tunggu pelayanan berada pada ruang terbuka untuk mencegah penyebaran Covid-19.

2. Ruang Pelayanan Informasi Umum

Selain urusan Akademik dan Kemahasiswaan, pemohon informasi akan dilayani di ruang Pelayanan Informasi Umum. Adapun sarana dan prasarana yang terdapat pada ruangan ini meliputi :

- Komputer
- Printer
- Jaringan Internet
- Pendingin Ruangan
- Tablet
- Jam Dinding
- Sofa
- Meja dan Kursi Layanan

3. Ruang Rapat

Apabila Pemohon Informasi terdiri dari kelompok dengan jumlah 4 orang atau lebih, akan dilayani di ruang rapat yang terdapat di kampus ITK. Adapun sarana dan prasarana yang terdapat pada ruangan ini meliputi :

- Meja dan Kursi
- Proyektor
- Komputer
- Pendingin Ruangan
- Dispenser
- Snack
- Jaringan Internet

4. Unit Layanan Terpadu

Pada Tahun 2021 ITK membangun sebuah Unit Layanan Terpadu yang berfungsi mengintegrasikan semua layanan di Rektorat dapat diberikan pada satu tempat. Hal ini dilakukan untuk memastikan publik ITK mendapatkan layanan yang pasti, dengan standar yang sama, serta menunjukkan komitmen ITK dalam memberikan pelayanan yang prima bagi stakeholders. ULT ITK resmi beroperasi pada tanggal 3 Januari 2022.

F. SENGKETA INFORMASI PUBLIK

Semenjak Tahun 2014, berdirinya kampus Institut Teknologi Kalimantan, ITK belum pernah mengalami gugatan sengketa Informasi Publik. Selama ini permohonan informasi yang diterima ITK, adalah jenis informasi yang disediakan secara berkala dan tersedia setiap saat. Hingga saat ini, ITK belum menerima permohonan informasi yang masuk pada kategori informasi yang dikecualikan.

G. KENDALA PELAKSANAAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

Kendala yang dialami ITK dalam melaksanakan pelayanan informasi publik, dijabarkan sebagai berikut :

1. Stakeholder atau Publik ITK

Pada pelaksanaan pelayanan informasi publik, petugas pelayanan sering mendapati bahwa Publik/Stakeholders ITK tidak mematuhi beberapa arahan dari kampus ITK. Sebagai contoh, saat Kampus ITK melakukan lockdown sebagai tindakan pencegahan penyebaran Covid-19, masih terdapat Publik/Stakeholders yang datang ke kampus ITK memaksa untuk dilayani. Sebelumnya ITK telah melakukan publikasi informasi mengenai lockdown yang dilakukan melalui berbagai kanal media informasi serta menyediakan layanan daring, akan tetapi banyak Publik/Stakeholders menganggap lebih baik dan memuaskan apabila mendapatkan pelayanan secara luring.

2. SDM Pelayanan Publik ITK

Selain ketiga elemen SDM yang dilibatkan langsung dalam pelayanan publik ITK, ada beberapa elemen SDM lain yang secara langsung terlibat. Sebagai contoh di unit subbagian dan Jurusan yang ada di ITK. Akan tetapi, dikarenakan belum terinternalisasinya sikap sigap melayani oleh unit tersebut menyebabkan perbedaan standar pelayanan diantara unit di bawah PPID dan tidak berada di bawah PPID.

Perbedaan standar pelayanan ini juga dikarenakan belum adanya Standar Pelayanan Publik di seluruh ITK. Saat ini Tim Adhoc PPID dan Tim Penjaminan Mutu ITK sedang berkoordinasi untuk menyelesaikan masalah tersebut di atas.

H. ANGGARAN

Institut Teknologi Kalimantan telah menyediakan anggaran untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di ITK. Adapun anggaran yang dimaksud, diperuntukan bagi :

- 1.Peningkatan Kompetensi Petugas Pelayanan Publik ITK melalui mekanisme Pelatihan/Workshop secara daring maupun luring
- 2.Pembentukan Tim Adhoc yang berada di bawah PPID ITK untuk memastikan bahwa pelayanan publik ITK berjalan dengan maksimal
- 3.Pengembangan Teknologi Informasi untuk menunjang kebutuhan layanan publik ITK seperti : Website ppid.itk.ac.id, Sistem Informasi Pengaduan dan Aspirasi Publik speak.itk.ac.id serta pengembangan Mobile Apps PPID ITK.

PENUTUP

Laporan ini merupakan paparan pelaksanaan pelayanan informasi publik di Institut Teknologi Kalimantan selama Tahun 2021. Adapun berbagai kendala dan kekurangan selama melaksanakan pelayanan publik telah dievaluasi dan akan diperbaiki pada tahun selanjutnya. ITK selalu berkomitmen untuk melaksanakan pelayanan informasi publik yang prima demi memenuhi hak publik untuk tahu serta memenuhi maklumat pelayanan yang telah dicanangkan. Untuk kemudian menjadi sebuah institusi yang ramah dan terbuka dalam menyediakan informasi yang dibutuhkan.