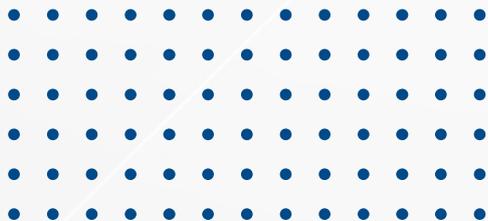




PPID KOTA SURABAYA
**LAPORAN LAYANAN
INFORMASI PUBLIK**



PPID
KOTA SURABAYA



2023

KATA PENGANTAR

Teknologi telah mengubah wajah dunia secara drastis dalam beberapa dekade terakhir. Khususnya teknologi digital yang telah mempengaruhi hampir setiap aspek kehidupan dengan membawa perubahan besar dan terus berkembang seiring waktu. Teknologi digital memberikan akses ke berbagai alat komunikasi seperti telepon seluler, email, pesan, dan platform lainnya, teknologi digital juga memudahkan manusia untuk mendapatkan akses cepat terhadap informasi yang dibutuhkan. Dengan kemajuan teknologi digital, masyarakat perlu beradaptasi dan meningkatkan kapasitas diri guna memanfaatkannya secara positif. Untuk beradaptasi menuju masyarakat digital dibutuhkan kesadaran akan perubahan, pengembangan keterampilan digital dan literasi, akses internet yang merata, keamanan siber, transformasi digital dalam organisasi dan bisnis, pendidikan digital, serta partisipasi aktif dalam masyarakat digital.

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik mengamanatkan bahwa setiap informasi publik harus dapat diperoleh setiap pemohon informasi dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan dan cara sederhana. Selaras dengan amanat Undang-Undang dan perkembangan teknologi digital dimaksud, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kota Surabaya senantiasa berupaya untuk meningkatkan kinerja dalam pengelolaan keterbukaan informasi publik di lingkungan Badan Publik Pemerintah Kota Surabaya, salah satunya dengan melakukan inovasi yang berkelanjutan. Di era digital ini, PPID Kota Surabaya menyediakan layanan berbasis digital melalui laman ppid.surabaya.go.id, layanan berbasis mobile apps melalui aplikasi WargaKu untuk mewujudkan layanan informasi publik yang responsif.



Selain kemudahan akses layanan, PPID Kota Surabaya juga menyediakan layanan informasi publik bagi penyandang disabilitas yang didukung oleh teknologi digital yang tersedia di laman PPID guna mewujudkan layanan yang responsif dan inklusif terhadap semua kalangan, termasuk penyandang disabilitas. Penyusunan Laporan Tahunan PPID Kota Surabaya Tahun 2023 mengacu pada Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik.

Laporan tahunan PPID Kota Surabaya ini diharapkan mampu menyajikan informasi publik yang bermanfaat kepada setiap pembacanya. Laporan ini juga bertujuan untuk memberikan informasi mengenai upaya dan tantangan yang dihadapi untuk selalu meningkatkan transparansi, serta tata kelola dan kinerja pemerintahan yang baik. PPID Kota Surabaya mengucapkan terima kasih atas kerja sama dan pembinaan yang dilakukan oleh Komisi Informasi Provinsi Jawa Timur dalam pengelolaan keterbukaan informasi publik di Badan Publik Pemerintah Kota Surabaya.

Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada PPID Pelaksana di lingkungan Badan Publik Pemerintah Kota Surabaya serta petugas layanan informasi publik atas sinergi, kolaborasi, serta kontribusi dalam upaya meningkatkan pelayanan informasi publik selama tahun 2023 untuk mewujudkan transparansi dan menjaga ruang publik dari disinformasi.



Laporan ini Ditandatangani Elektronik oleh:
**Pit. KEPALA DINAS
SELAKU PPID KOTA
SURABAYA,**

MUHAMAD FIKSER, AP, MM
NIP.197405091994121001



DAFTAR ISI



Gambaran Umum Kebijakan
Layanan Informasi Publik

07

Gambaran Umum Pelaksanaan
Layanan Informasi Publik

10

Rincian Pelayanan Informasi
Publik 2023

13

Kendala Eksternal dan Internal
dalam Pelaksanaan Layanan
Informasi Publik

18

Rekomendasi dan Rencana
Tindak Lanjut untuk
Meningkatkan Kualitas Layanan
Informasi Publik

19



DAFTAR GRAFIK



Keputusan Permohonan Informasi
2023

14

Persentase Permohonan Tiap
Tahun

15

Jangka Waktu Penyelesaian
Permohonan Informasi Publik
2023

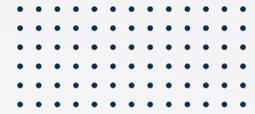
16

Penyelesaian Sengketa Informasi
Publik 2023

17



VISI



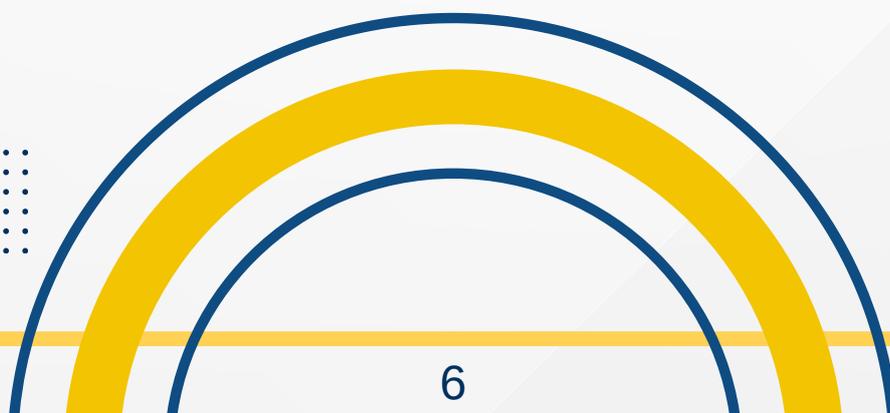
“

Meningkatkan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah daerah dengan meningkatkan pengelolaan komunikasi publik.

”

MISI

- Meningkatkan cakupan masyarakat yang terjangkau informasi publik
- Meningkatkan kecepatan respon terhadap pengaduan/permohonan informasi publik



GAMBARAN UMUM KEBIJAKAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK



Informasi merupakan kebutuhan pokok setiap orang bagi pengembangan pribadi dan lingkungan sosialnya serta merupakan bagian penting bagi ketahanan nasional, sebagaimana hak untuk mendapatkan informasi yang tertuang pada Pasal 28 F Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945). Hak memperoleh informasi merupakan Hak Asasi Manusia dan Keterbukaan Informasi Publik yang merupakan salah satu ciri penting negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik.

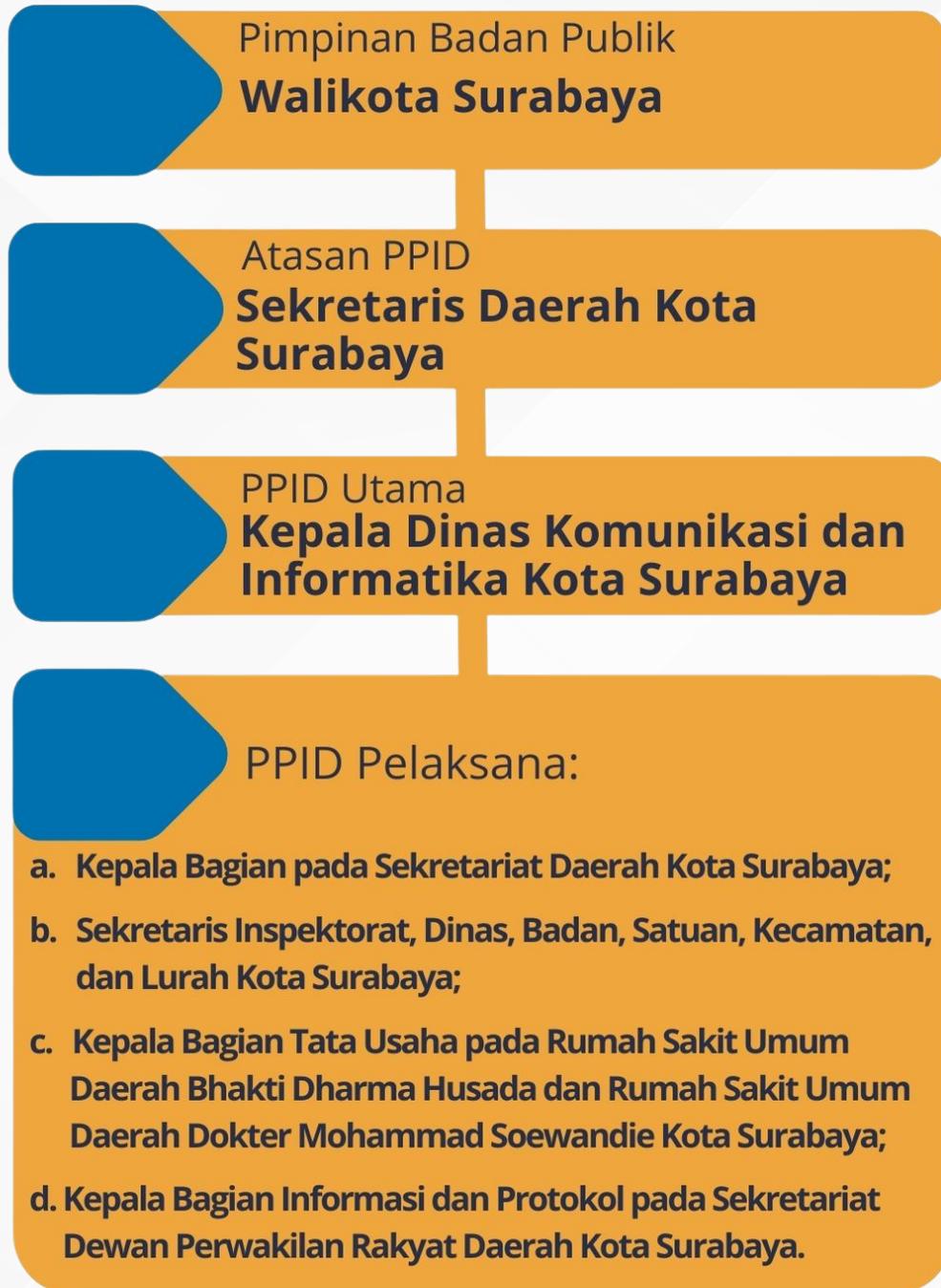
Untuk mewujudkan pelayanan cepat, tepat, dan sederhana setiap Badan Publik menunjuk PPID dan membuat serta mengembangkan sistem penyediaan layanan informasi secara cepat, mudah, dan wajar sesuai dengan standar layanan. Dalam rangka pelaksanaan ketentuan Pasal 9 Peraturan Walikota Surabaya Nomor 81 Tahun 2011 tentang Tata Kerja Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya, telah ditetapkan Keputusan Walikota Surabaya No. 100.3.3.3/40/436.1.2/2024 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya.

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kota Surabaya adalah Pejabat yang bertanggung jawab dalam pengumpulan, pendokumentasian, penyimpanan, pemeliharaan, penyediaan, distribusi, pelayanan informasi di lingkungan Badan Publik yaitu Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya. Pelayanan permohonan informasi publik di Lingkungan Badan Publik Pemerintah Kota Surabaya diajukan (satu pintu) kepada PPID Kota Surabaya.

Dalam menjalankan tugas fungsinya, PPID Kota Surabaya dibantu oleh PPID Pelaksana dan/atau Pejabat Fungsional, sedangkan Atasan PPID adalah Sekretaris Daerah Kota Surabaya, sesuai amanat Peraturan Walikota Surabaya Nomor 81 Tahun 2011 tentang Tata Kerja Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya.



STRUKTUR ORGANISASI





GAMBARAN UMUM PELAKSANAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK

SARANA DAN PRASARANA

Sebagai upaya mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik serta meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi dan dokumentasi di Lingkungan Badan Publik untuk menghasilkan layanan informasi dan dokumentasi yang berkualitas, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) menyediakan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh informasi, dengan hari pelayanan **Senin - Jumat** dan jam pelayanan **pukul 09:00 - 15:00 WIB**, melalui :

- **Laman dan Mobile Apps:** Masyarakat dapat mengakses permohonan informasi publik secara daring melalui *Laman* <https://ppid.surabaya.go.id/> dan Aplikasi WargaKu.
- **Pengiriman Surat Elektronik ke alamat:** ppid@surabaya.go.id atau melalui Pos yang ditujukan kepada: Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya selaku Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kota Surabaya, beralamat di Gedung Pemerintah Kota Surabaya Jl. Jimerto No. 25-27 Lantai V - Surabaya
- **Datang Langsung ke ruangan layanan informasi:** Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi dengan alamat : Gedung Pemerintah Kota Surabaya, Jl. Jimerto No. 25-27 Lantai V Surabaya
- **Layanan Untuk Penyandang Disabilitas :** PPID Kota Surabaya telah memfasilitasi penyandang disabilitas melalui layanan di laman ppid@surabaya.go.id menu Accessibility Tools.

Untuk mengakomodasi permohonan Informasi Publik secara tatap muka, PPID Kota Surabaya menyediakan desk Layanan Informasi. Prasarana yang tersedia di Desk Layanan Informasi antara lain:

- Meja layanan informasi
- Kursi dan Sofa
- Tablet dan Personal Computer
- Mesin Scan dan Fotokopi
- Printer
- Lemari Arsip

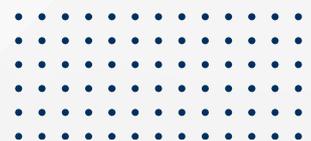
ANGGARAN PENGELOLAAN LAYANAN INFORMASI

Pelaksanaan kegiatan pelayanan informasi tidak menggunakan anggaran khusus karena kegiatan tersebut melekat pada tugas dan fungsi Bidang Informasi dan Komunikasi Publik serta Statistik sub Kegiatan Pelayanan Informasi Publik.

SUMBER DAYA PENGELOLAAN LAYANAN INFORMASI

Pelayanan informasi publik oleh PPID Kota Surabaya melibatkan staf Tim Kerja Pelayanan Informasi Publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya.

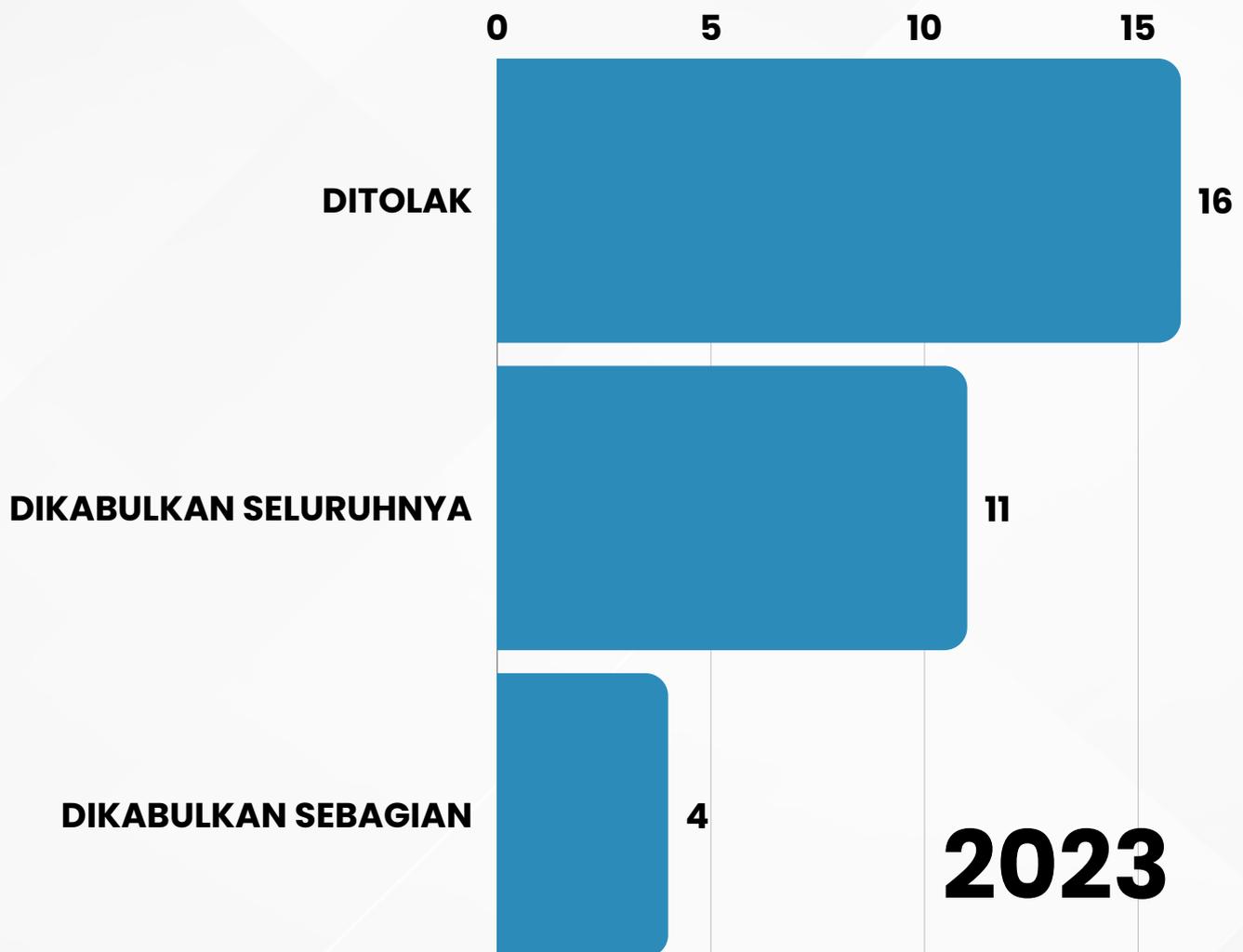
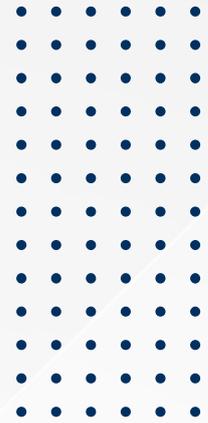
Desk Pelayanan Informasi Publik telah menempatkan 1 (satu) orang petugas layanan informasi. Dalam menjalankan tugasnya PPID Kota Surabaya dibantu oleh PPID Pelaksana yang ditetapkan melalui Keputusan Walikota Surabaya Nomor: 100.3.3.3/40/436.1.2/2024 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya.





RINCIAN PELAYANAN
INFORMASI PUBLIK
TAHUN 2023

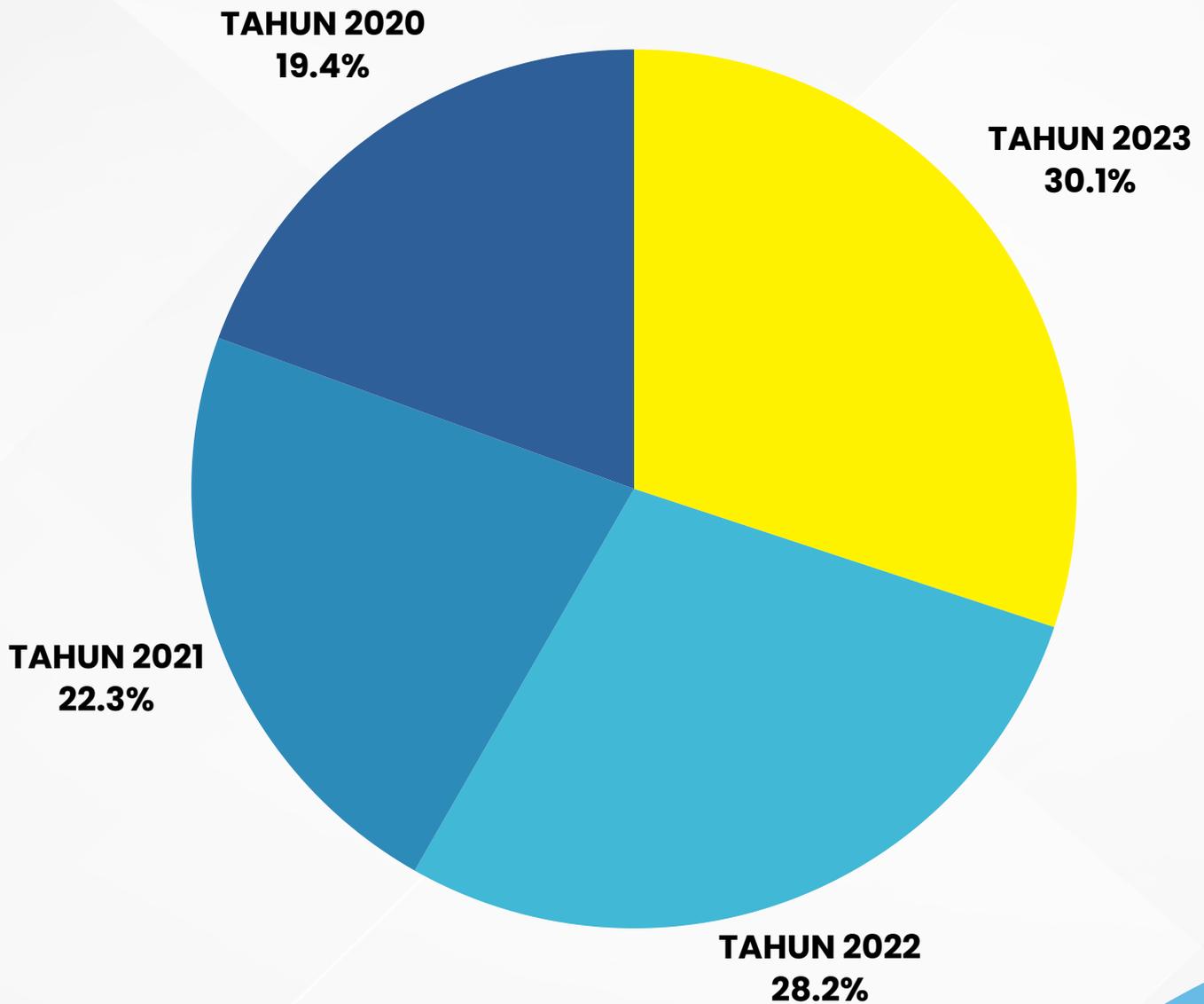
KEPUTUSAN PERMOHONAN INFORMASI 2023



Keterangan:

Permohonan Informasi Tahun 2023 berjumlah 31 Permohonan

PERSENTASE PERMOHONAN INFORMASI TIAP TAHUN



Keterangan:

Tahun 2020 = 20 Permohonan

Tahun 2021 = 23 Permohonan

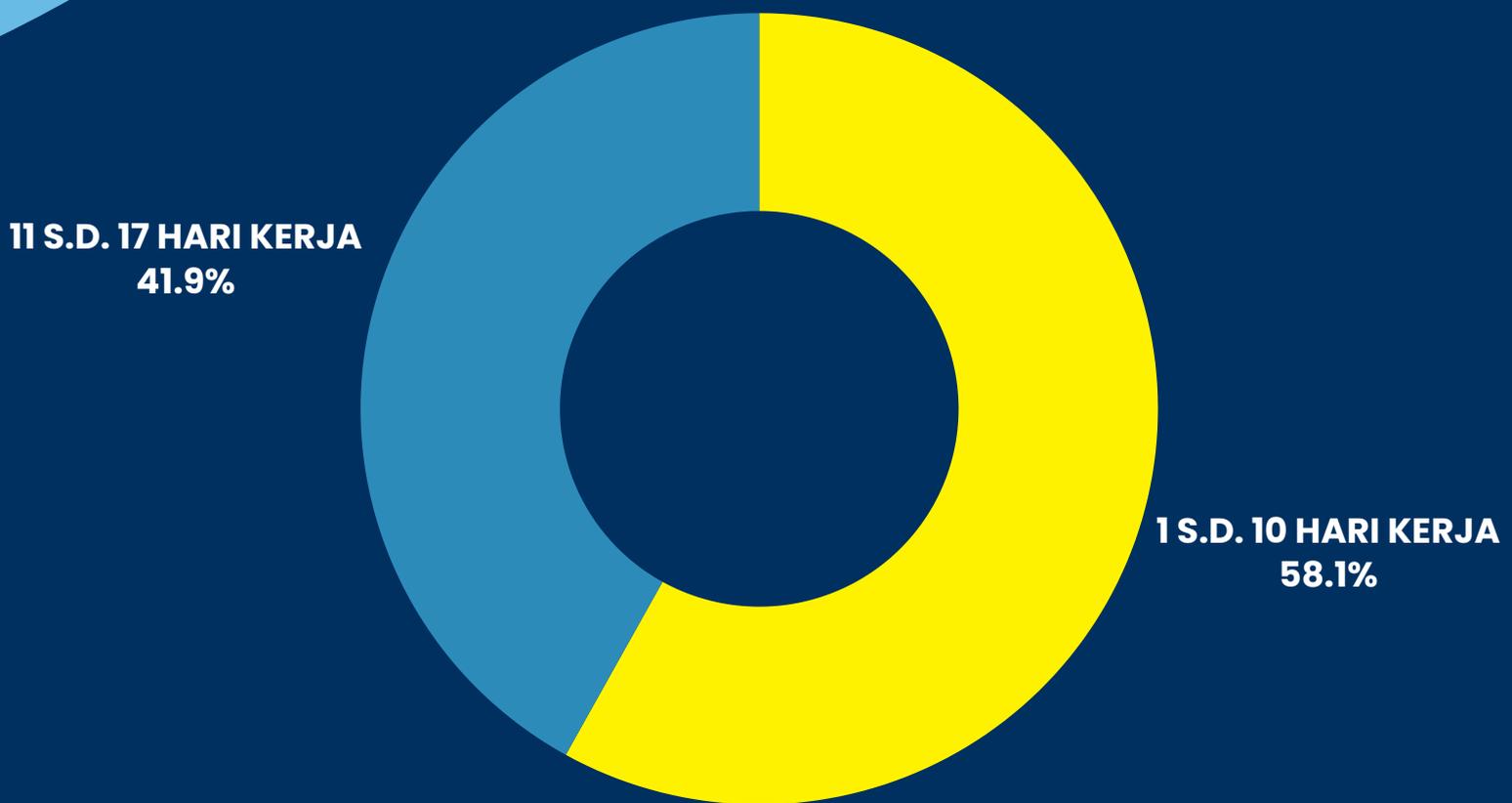
Tahun 2022 = 29 Permohonan

Tahun 2023 = 31 Permohonan

Keterangan:

1 s.d. 10 Hari Kerja = 18 Permohonan

11 s.d. 17 Hari Kerja = 13 Permohonan



JANGKA WAKTU PENYELESAIAN
PERMOHONAN INFORMASI
PUBLIK 2023

Keterangan:

Jumlah Sengketa 2023 = 7 kasus

Belum Diputus = 0 kasus

Sudah Diputus = 7 kasus



SUDAH DIPUTUS
100%

PENYELESAIAN SENGKETA INFORMASI PUBLIK 2023

KENDALA EKSTERNAL DAN INTERNAL DALAM PELAKSANAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK

PPID Kota Surabaya secara konsisten berupaya meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik. Namun, dalam pelaksanaannya terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh PPID Kota Surabaya, diantaranya :

Kendala Eksternal :

Kurangnya pemahaman pemohon informasi mengenai tugas dan fungsi Badan Publik Pemerintah Kota Surabaya, sehingga permintaan informasi banyak yang tidak dikuasai.

Kendala Internal :

Jumlah petugas layanan informasi PPID Kota Surabaya yang belum memadai mengingat *trend* permohonan informasi yang setiap tahun meningkat.



REKOMENDASI RENCANA TINDAK LANJUT

Demi meningkatkan kualitas layanan informasi publik, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat dilakukan di masa mendatang yakni :

- Meningkatkan koordinasi dengan PPID Pelaksana agar pelayanan informasi lebih cepat dan akurat.
- Mengoptimalkan penggunaan media sosial resmi PPID untuk penyebarluasan informasi publik.
- Melakukan pengembangan aplikasi PPID untuk optimalisasi fungsi dokumentasi dan pelaporan.





PPID
KOTA SURABAYA

 Jl. Jimerto No. 25-27 Lt. 5 Surabaya

 (+62) 81230257000

 ppid@surabaya.go.id

 ppid.surabaya.go.id

 @pidibaya

