



PPID
KOTA SURABAYA

PPID
KOTA SURABAYA



PPID KOTA SURABAYA
2025



PPID
KOTA SURABAYA

LAPORAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK



Kata Pengantar

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Layanan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kota Surabaya Tahun 2025 dapat disusun dengan baik.

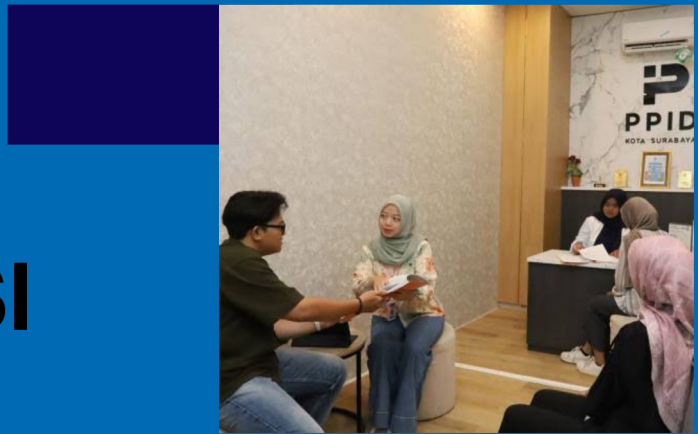
Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban dan transparansi Pemerintah Kota Surabaya dalam melaksanakan amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Sejalan dengan komitmen Kota Surabaya sebagai Smart City serta penerapan tata kelola pemerintahan yang berisi. Pemerintah Kota Surabaya terus berupaya menjamin hak masyarakat untuk memperoleh informasi publik yang transparan, akurat, dan mudah diakses.

Laporan ini memuat berbagai informasi mengenai penyelenggaraan layanan informasi publik, termasuk capaian kinerja, statistik permohonan informasi, kendala yang dihadapi, serta inovasi digital yang dilakukan oleh PPID Utama dan PPID Pelaksana pada seluruh Perangkat Daerah (PD) di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya. Kami meyakini bahwa keterbukaan informasi merupakan salah satu fondasi penting dalam membangun kepercayaan publik dan mendorong partisipasi masyarakat dalam pembangunan kota.

Kami menyampaikan apresiasi dan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah mendukung dan berkontribusi dalam penguatan layanan informasi publik di Kota Surabaya. Kami juga menyadari bahwa laporan ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang konstruktif sangat kami harapkan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan di masa mendatang.

Semoga laporan ini bermanfaat bagi masyarakat, akademisi, dan pemangku kepentingan lainnya, serta menjadi motivasi bagi kami untuk terus meningkatkan kualitas layanan informasi publik yang semakin transparan dan akuntabel.





DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR

1

DAFTAR ISI

2

**GAMBARAN UMUM KEBIJAKAN LAYANAN INFORMASI
PUBLIK TAHUN 2025**

3

**GAMBARAN UMUM PELAKSANAAN LAYANAN INFORMASI
PUBLIK TAHUN 2025**

5

RINCIAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

9

RINCIAN PENYELESAIAN SENGKETA INFORMASI PUBLIK

11

**KENDALA DALAM PENGELOLAAN LAYANAN INFORMASI
PUBLIK**

12

**REKOMENDASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT
PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN INFORMASI PUBLIK**

12

CAPAIAN PPID KOTA SURABAYA

13

2

GAMBARAN UMUM KEBIJAKAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK TAHUN 2025



Secara umum, kebijakan layanan informasi publik PPID Kota Surabaya Tahun 2025 merupakan kebijakan yang terstruktur, berorientasi pada hukum, berpihak pada kebutuhan masyarakat, dan didukung oleh inovasi digital serta komitmen pemerintah daerah untuk transparansi serta akuntabilitas publik.

Sebagai Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), Pemerintah Kota Surabaya pada tahun 2025 semakin mengukuhkan posisinya sebagai pionir digitalisasi informasi publik di Indonesia. Kebijakan ini berfokus pada transparansi proaktif, keamanan data, dan inklusivitas layanan.

1. Landasan dan Tujuan Kebijakan

- Kebijakan layanan informasi publik PPID Kota Surabaya disusun sebagai pelaksanaan amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, yang mengatur kewajiban Badan Publik dalam menyediakan, menyimpan, mendokumentasikan, dan memberikan informasi kepada masyarakat secara transparan, akuntabel, dan inklusif.

Tujuan utama kebijakan:

- Memenuhi hak masyarakat atas akses informasi publik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- Meningkatkan transparansi, partisipasi publik, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan.
- Mendukung terwujudnya good governance melalui layanan informasi yang cepat, mudah, dan tepat.

2. Struktur PPID

Dalam menjalankan tugas fungsinya, PPID Kota Surabaya dibantu oleh PPID Pembantu, sedangkan Atasan PPID adalah Sekretaris Daerah Kota Surabaya, sebagaimana tertuang dalam Keputusan Walikota Surabaya Nomor: 100.3.3.3/74/436.1.2/2025 Tentang Pengelola Layanan Informasi Dan Dokumentasi Pemerintah Kota Surabaya.

3. Prinsip Dasar Kebijakan

Kebijakan layanan informasi publik PPID Surabaya berpijak pada prinsip-prinsip berikut:

- Transparansi publik
- Akuntabilitas penyelenggara pemerintahan
- Aksesibilitas informasi mudah dan gratis
- Responsif terhadap permohonan Masyarakat
- Inklusivitas layanan bagi semua kelompok Masyarakat
- Integrasi data dan layanan lintas Perangkat Daerah

4. Standar Layanan dan Mekanisme Permohonan

Standar layanan PPID ditetapkan melalui Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Nomor : 000.8.3.2/3000/436.7.13/2025 tentang Standar Pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika.

Mekanisme permohonan informasi publik di Lingkungan Badan Publik Pemerintah Kota Surabaya diajukan (satu pintu) kepada Dinas Komunikasi dan Informatika selaku PPID Kota Surabaya, sebagaimana yang tertuang dalam Peraturan Walikota Surabaya Nomor 81 Tahun 2011 tentang Tata Kelola Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya.

5. Digitalisasi & Inovasi Layanan

Sebagai bagian dari kebijakan, Pemkot Surabaya menerapkan berbagai inovasi pelayanan informasi yang mendukung akses yang lebih cepat dan mudah, termasuk penggunaan teknologi termutakhir seperti 1 aplikasi untuk semua layanan dan dukungan teknologi berbasis *generative AI*.

GAMBARAN UMUM PELAKSANAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK TAHUN 2025

1. Guna meningkatkan kualitas pelayanan dan pengelolaan informasi, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) menyediakan beragam pilihan kanal layanan dan akses mudah bagi masyarakat sebagai berikut :

- A. Layanan Tatap Muka
Untuk menyampaikan permohonan informasi secara langsung, silakan kunjungi:

 : Ruang Layanan PPID Kota Surabaya, Jl. Jimerto No. 25-27, lantai VI

 : Senin - Jumat

 : 07:30 - 16:00 WIB

Fasilitas pendukung layanan yang tersedia :



Kursi Layanan



Sofa



Printer



Scanner



Meja Layanan



Alat Bantu Dengar

B. Layanan Secara Daring

Dalam rangka melaksanakan Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Badan Publik Pemerintah Kota Surabaya mengembangkan Sistem Penyelenggaraan Layanan Informasi Publik. Sistem ini menyediakan akses informasi yang cepat, akurat, dan transparan bagi masyarakat.

 ppid@surabaya.go.id
 [+62 812 7204 0666](https://wa.me/6281272040666)
 <https://ppid.surabaya.go.id>

Layanan melalui laman ppid.surabaya.go.id meliputi layanan permohonan, keberatan, alasan keberatan, laporan akses informasi publik, laporan layanan informasi publik.

Disamping itu, disediakan juga akses ke layanan pengaduan Masyarakat yaitu melalui laman mediacenter.surabaya.go.id, serta layanan pengaduan integritas melalui laman wbs.surabaya.go.id.



C. Layanan Secara Aplikasi Mobile

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah pola komunikasi, memungkinkan akses informasi cepat dan mudah tanpa batasan ruang dan waktu. Untuk meningkatkan keterbukaan informasi publik, Badan Publik Pemerintah Kota Surabaya meluncurkan Aplikasi WargaKu. Aplikasi ini adalah portal layanan publik baik perizinan, kesehatan, dan termasuk layanan permohonan informasi dan pengaduan masyarakat.

D. Layanan Informasi Melalui Pesan Singkat Resmi (Whatsapp Official)

PPID Kota Surabaya menyediakan layanan informasi melalui whatsapp official dengan nama Bangsa Surabaya. Layanan ini untuk diseminasi informasi terkait program, capaian dan kinerja Badan Publik Pemerintah Kota Surabaya, sehingga akses informasi menjadi lebih cepat dan mudah, akurat serta terkini untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas.

E. Layanan Melalui Media Sosial

PPID Kota Surabaya juga menyediakan layanan informasi melalui media sosial dengan akun @pidibaya, @Surabaya, dan @SapawargaSby. Layanan ini untuk diseminasi informasi terkait program, capaian dan kinerja Badan Publik Pemerintah Kota Surabaya, dan memungkinkan warga untuk berinteraksi dengan Pemerintah Kota Surabaya secara lebih cepat dan mudah.

F. Layanan Untuk Penyandang Disabilitas

Guna mendukung layanan PPID yang inklusif, PPID Kota Surabaya menyediakan petugas layanan berbahasa isyarat dan melengkapi laman ppid dengan fitur Accessibility Tools dan layanan audio, serta penyediaan alat bantu dengar di ruang layanan PPID.

G. Layanan Melalui Surat Pos

Pengiriman Surat secara Pos 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 VI, Surabaya 60272.

2.

Sumber Daya Manusia Layanan Informasi Publik

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 2 (dua) orang petugas layanan informasi. Dalam menjalankan tugasnya PPID Kota Surabaya dibantu oleh PPID Pembantu yang ditetapkan melalui Keputusan Walikota Surabaya Nomor: 100.3.3.3/74/436.1.2/2025 Tentang Pengelola Layanan Informasi Dan Dokumentasi Pemerintah Kota Surabaya.

3.

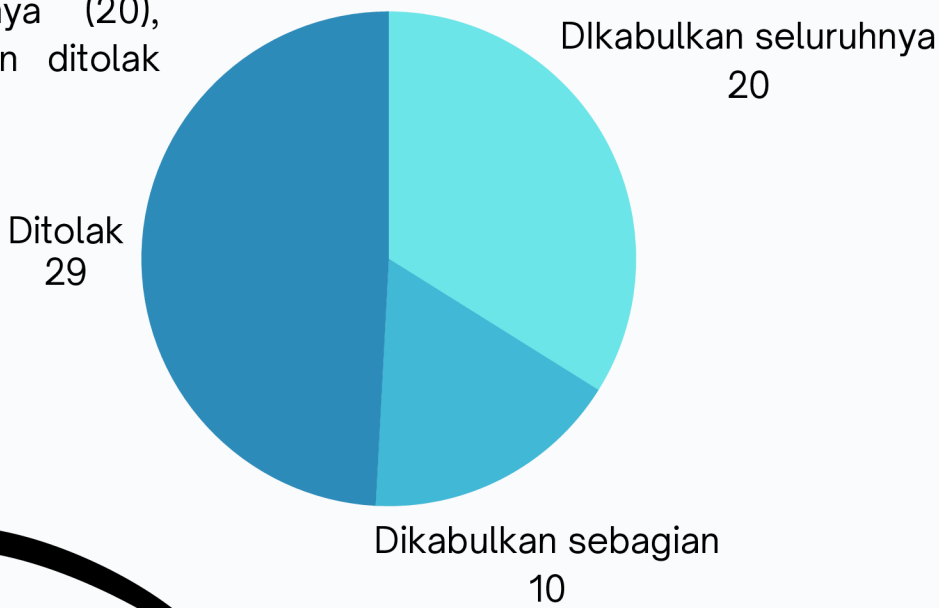
Anggaran Layanan Informasi Publik

Seluruh pembiayaan dalam pelaksanaan tugas PPID dibebankan pada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran Dinas Komunikasi dan Informatika pada sub kegiatan Pelayanan Informasi Publik.

RINCIAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

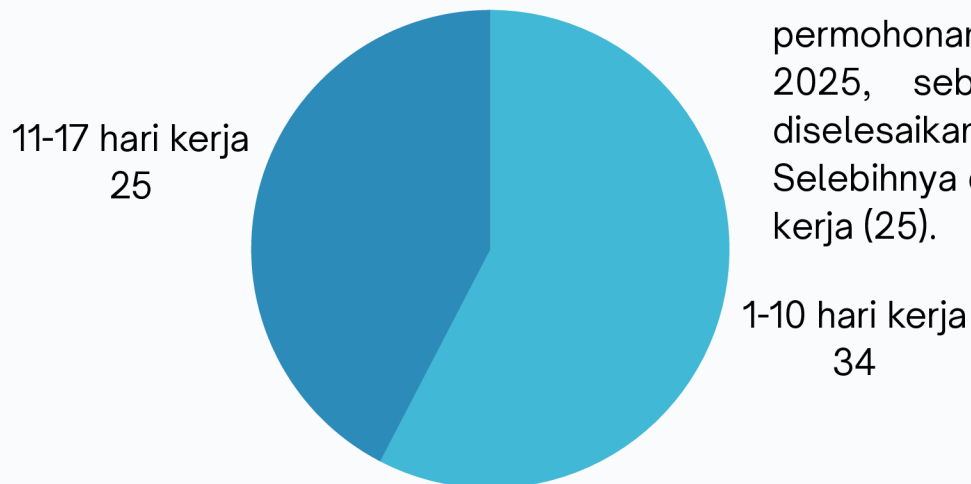
I. Jumlah Permintaan Informasi Publik

Pada tahun 2025, PPID Kota Surabaya melayani permohonan informasi publik dengan rincian hasil keputusan sebagai berikut: dikabulkan seluruhnya (20), dikabulkan sebagian (10), dan ditolak (29).



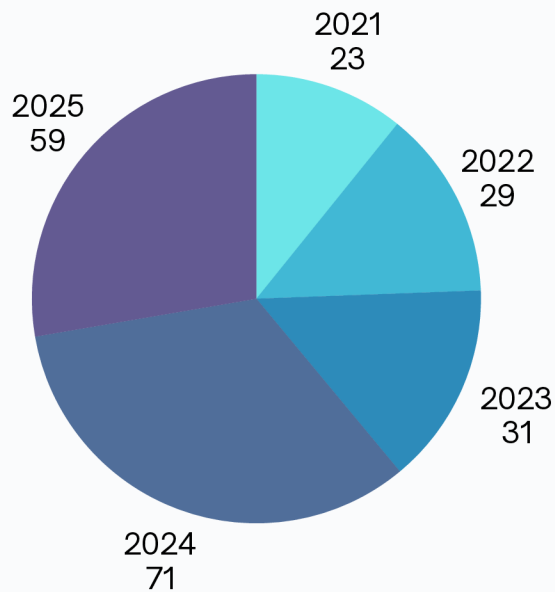
II. Waktu Penyelesaian Permintaan Informasi Publik

Berdasarkan data penyelesaian permohonan informasi publik tahun 2025, sebagian besar permohonan diselesaikan dalam 1–10 hari kerja (34). Selebihnya diselesaikan dalam 11–17 hari kerja (25).



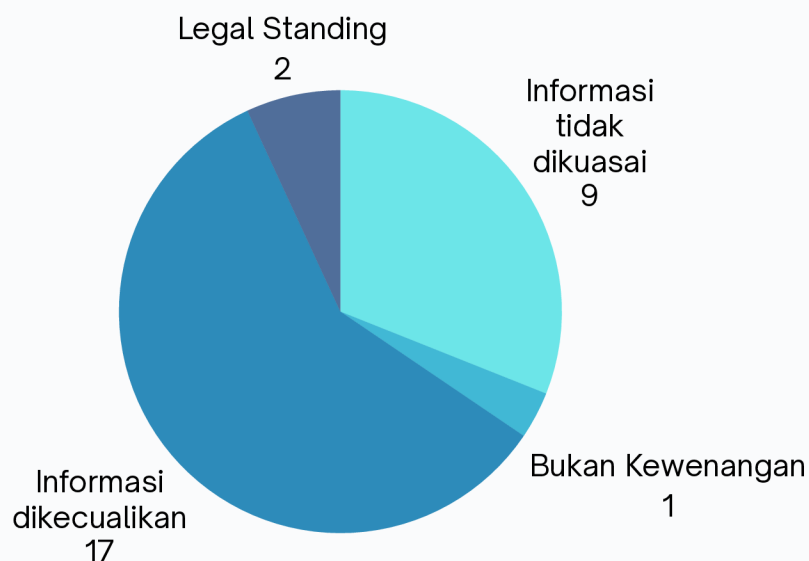
III. Jumlah Permintaan Informasi Publik Setiap Tahun

Permintaan informasi publik melalui PPID Kota Surabaya menunjukkan dinamika dari tahun ke tahun. Berdasarkan diagram, jumlah permohonan tercatat 23 (2021), 29 (2022), 31 (2023), meningkat signifikan menjadi 71 (2024), dan pada 2025 berada pada angka 59. Capaian ini menunjukkan pemanfaatan layanan informasi publik yang tetap tinggi dibanding tahun 2022–2023.



IV. Alasan Penolakan Permohonan Informasi

Dari total 29 permintaan informasi yang ditolak oleh PPID Kota Surabaya, penolakan didominasi oleh informasi dikecualikan Alasan lainnya meliputi alasan informasi belum/tidak dikuasainya informasi, legal standing pemohon, dan permohonan bukan menjadi kewenangan PPID Kota Surabaya



RINCIAN PENYELESAIAN SENGKETA INFORMASI PUBLIK

I. Jumlah Keberatan

Di tahun 2025, Atasan PPID Kota Surabaya menerima sebanyak 14 (empat belas) keberatan yang kesemuanya telah ditanggapi secara tertulis oleh Sekretaris Daerah selaku Atasan PPID Kota Surabaya.

II. Jumlah Sengketa Informasi dan Hasil Putusannya

Di tahun 2025, terdapat 36 (tiga puluh enam) Panggilan Sidang Ajudikasi Non Litigasi yang telah ada putusan, baik putusan mediasi maupun Ajudikasi Non Litigasi sebagai berikut:

- Putusan Ajudikasi: 6
- Putusan Mediasi: 2



Putusan Ajudikasi: 6



Putusan Mediasi: 2

III. Jumlah Gugatan yang Diajukan ke Pengadilan

Dari 8 (delapan) sengketa informasi publik yang telah diputus oleh Komisi Informasi Publik Provinsi Jawa Timur di tahun 2025, Badan Publik Pemerintah Kota Surabaya mengajukan sebanyak 1 (satu) upaya hukum Kasasi di Mahkamah Agung RI atas Putusan Ajudikasi Komisi Informasi Provinsi Jawa Timur.



1

Kendala Eksternal

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

- Permohonan belum spesifik (objek informasi kurang jelas) sehingga perlu klarifikasi berulang dan memperpanjang waktu layanan.
- Dokumen/identitas pendukung permohonan belum lengkap (mis. data kontak, surat kuasa, atau kelengkapan administrasi), sehingga proses verifikasi dan tindak lanjut menjadi terhambat.

2

Kendala Internal

- Pemenuhan data lintas OPD belum selalu cepat dan seragam (format/kelengkapan dokumen berbeda), sehingga waktu penelusuran dan konsolidasi informasi masih menjadi tantangan.
- Keterbatasan SDM pengelola layanan untuk memastikan layanan multikanal (tatap muka, website, WA, medsos) tetap responsif sekaligus rapi dalam pencatatan dan pelaporan.

REKOMENDASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Rekomendasi dan rencana tindak lanjut peningkatan kualitas layanan informasi bagi PPID Kota Surabaya adalah sebagai berikut:

- Memperkuat koordinasi dan standardisasi pemenuhan data dengan PPID Pelaksana (SOP, format jawaban, dan batas waktu).
- Mengoptimalkan kanal digital PPID melalui konten yang terencana, konsisten, dan informatif untuk meningkatkan jangkauan serta engagement.
- Mengadopsi pemanfaatan teknologi AI/ML secara bertahap untuk otomasi layanan (FAQ, klasifikasi permohonan, dan drafting jawaban).

Berikut adalah ringkasan kegiatan Monitoring dan Evaluasi (Monev) PPID Kota Surabaya :



A Latar Belakang

Untuk mengukur tingkat kepatuhan Badan Publik dalam pelaksanaan Keterbukaan Informasi Publik, Komisi Informasi Provinsi Jawa Timur melaksanakan kegiatan monitoring dan evaluasi. Penilaian mencakup aspek kualitas informasi, jenis informasi, pelayanan informasi, komitmen organisasi, sarana dan prasarana, serta digitalisasi.

B Tahapan Monev

- Pengisian Kuesioner Mandiri (SAQ).
- Visitasi Badan Publik oleh Komisi Informasi Jawa Timur.
- Paparan komitmen, inovasi dan strategi pengelolaan informasi publik oleh Pimpinan Badan Publik

C Hasil Monev

Berdasarkan Keputusan Komisi Informasi Provinsi Jawa Timur Nomor 15.1 / SK / KI-Prov.Jatim / XI / 2025 tentang Hasil Monitoring dan Evaluasi Keterbukaan Informasi Publik pada Badan Publik di Provinsi Jawa Timur Tahun 2025, tanggal 14 November 2025. Badan Publik Pemerintah Kota Surabaya meraih kategori informatif dengan nilai 99,90.





Demikian Laporan Tahunan Layanan Informasi Publik PPID Kota Surabaya Tahun 2025 kami sampaikan. Laporan ini menjadi wujud komitmen dalam memperkuat transparansi, akuntabilitas, dan keterbukaan informasi publik. Kami berharap laporan ini dapat menjadi bahan evaluasi sekaligus acuan perbaikan dan pengembangan layanan informasi publik pada periode berikutnya.



KONTAK KAMI

Situs Web
<https://ppid.surabaya.go.id>



Nomor Telepon
+62 812 720 40 666



Alamat Kantor
**Ruang Layanan PPID Kota Surabaya,
Jl. Jimerto No. 25-27, lantai VI**



Alamat Email
ppid@surabaya.go.id

