



LAPORAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK

IP
PPID

KOTA SURABAYA
2024

DAFTAR ISI

- 1 Daftar Isi
- 2 Gambaran Umum Kebijakan Layanan Informasi Publik
- 3 Gambaran Umum Pelaksanaan Layanan Informasi Publik Tahun 2024
- 4 Rincian Pelayanan Informasi Publik
- 5 Rincian Penyelesaian Sengketa Informasi Publik
- 6 Kendala dalam Pelaksanaan Layanan Informasi Publik
- 7 Rekomendasi dan Rencana Tindak Lanjut Peningkatan Kualitas Layanan Informasi Publik
- 8 Capaian PPID Kota Surabaya

Kata Pengantar

Kota Surabaya sebagai pusat pemerintahan, ekonomi, dan budaya di Jawa Timur, memiliki tanggung jawab besar dalam menyediakan layanan informasi publik yang berkualitas. PPID Kota Surabaya berperan penting dalam menyediakan akses informasi publik yang transparan, akurat, dan mudah diakses.

Kami menyajikan Laporan Layanan Informasi Publik PPID Kota Surabaya Tahun 2024. Laporan ini disusun sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik.

Kami berkomitmen untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kualitas layanan informasi publik di Kota Surabaya. Laporan ini memuat capaian, prestasi, tantangan, dan rencana kami untuk terus meningkatkan kualitas layanan informasi publik.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung kami dalam menyediakan layanan informasi publik yang berkualitas. Kami berharap laporan ini dapat memberikan gambaran yang jelas tentang upaya kami dalam meningkatkan keterbukaan informasi publik dan memperkuat partisipasi masyarakat dalam pengelolaan informasi publik.



ppid@surabaya.go.id

2. Gambaran Umum Kebijakan Layanan Informasi Publik Tahun 2024



Kebijakan layanan informasi publik merupakan perwujudan dari prinsip transparansi, akuntabilitas dan partisipasi dalam pemerintahan. Tujuannya adalah menyediakan akses informasi yang mudah, akurat dan tepat waktu bagi masyarakat untuk:

- 1 Meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan.
- 2 Meningkatkan kualitas layanan publik melalui peningkatan transparansi dan akuntabilitas.
- 3 Membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.
- 4 Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan sumber daya.
- 5 Mendukung pengembangan demokrasi dan good governance.

Dalam rangka mewujudkan pelayanan cepat, tepat, dan sederhana, Pemerintah Kota Surabaya menunjuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dan mengembangkan sistem penyediaan layanan informasi yang mudah, cepat, dan wajar sesuai standar layanan.

Berdasarkan Pasal 9 Peraturan Walikota Surabaya Nomor 81 Tahun 2011 tentang Tata Kerja PPID di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya, serta Keputusan Walikota Surabaya No. 100.3.3.3/40/436.1.2/2024, Pemerintah Kota Surabaya menetapkan PPID sebagai pengelola informasi dan dokumentasi.

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.

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.

Untuk menjamin tersedianya informasi publik yang lengkap, akurat dan faktual serta dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat, maka Pemerintah Kota Surabaya sebagai Badan Publik menerbitkan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 81 Tahun 2011 tentang Tata Kerja Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya. Pelayanan permohonan informasi publik di Lingkungan Badan Publik Pemerintah Kota Surabaya diajukan (satu pintu) kepada PPID Kota Surabaya.



3. Gambaran Umum Pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik Tahun 2024

A Informasi Publik Tahun 2024

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

1. 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 yang Tersedia :



Meja Layanan Informasi



Kursi Tunggu



Laptop



Printer



Jadwal Layanan PPID



Banner



Scanner



CCTV

2. 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.

Layanan secara daring dari PPID Kota Surabaya dapat diakses melalui :

✉ ppid@surabaya.go.id

☎ +62 812 302 570 00

🌐 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.

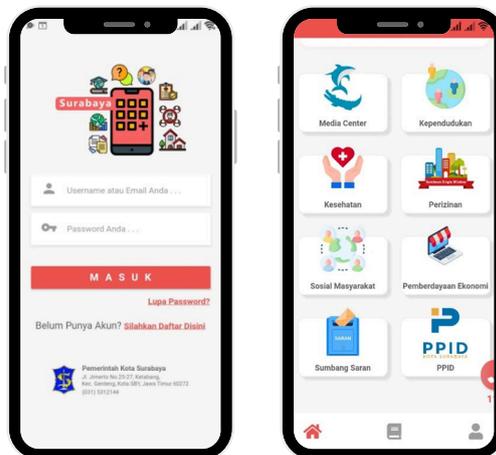


Disamping itu, disediakan juga akses ke layanan pengaduan masyarakat yaitu melalui laman mediacenter.surabaya.go.id, serta layanan pengaduan integritas melalui laman wbs.surabaya.go.id.



3. Layanan Berbasis 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.



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

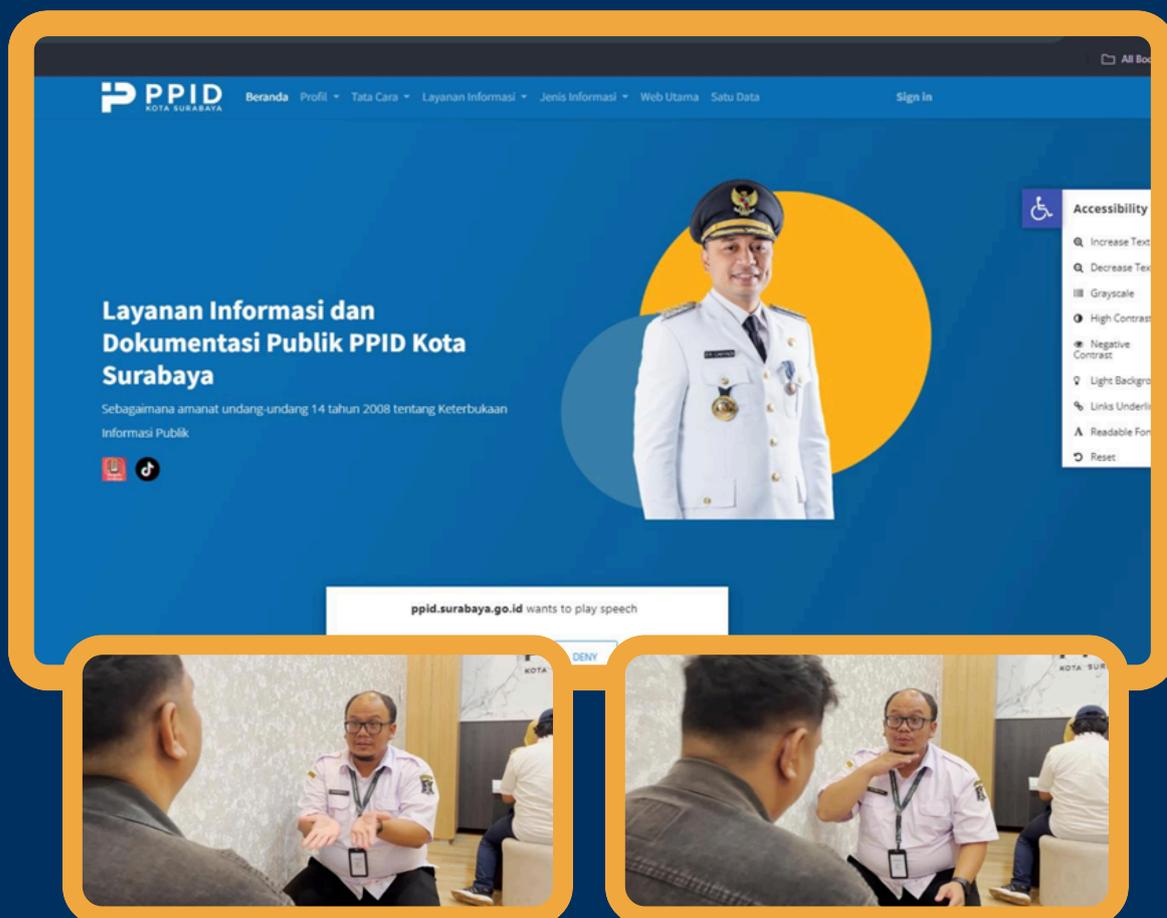
PPID Kota Surabaya menyediakan layanan informasi melalui whatsapp official dengan nama Bangsa Surabaya. Layanan ini menyediakan informasi terkait program, capaian dan kinerja Badan Publik Pemerintah Kota Surabaya, sehingga akses informasi menjadi lebih cepat dan mudah, akurat serta terkini untuk meningkatkan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

5. Layanan Melalui Media Sosial

PPID Kota Surabaya menyediakan layanan informasi melalui media sosial dengan akun @Surabaya dan @SapawargaSby. Layanan ini menyediakan 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.

6. 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**.



7. 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.

B 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 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.

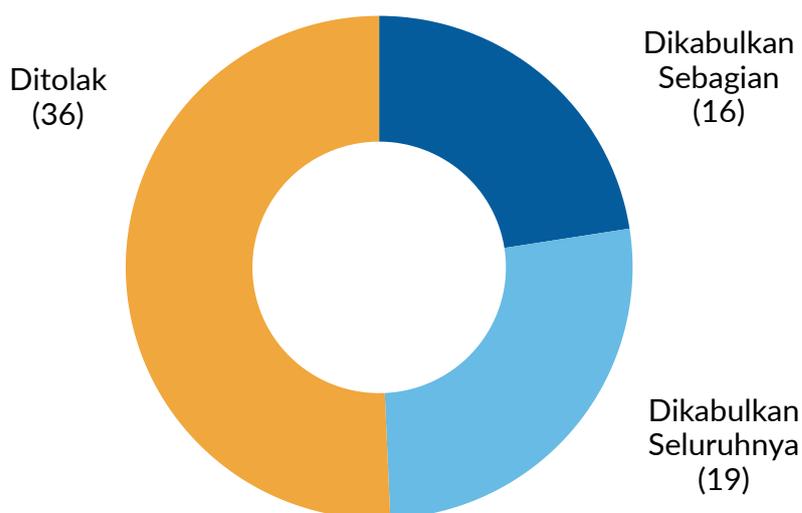
C Anggaran Layanan Informasi Publik

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

4. Rincian Pelayanan Informasi Publik

A Jumlah Permintaan Informasi Publik

Di tahun 2024, PPID Kota Surabaya melayani sebanyak 71 (tujuh puluh satu) permohonan dengan rincian keputusan sebagai berikut :



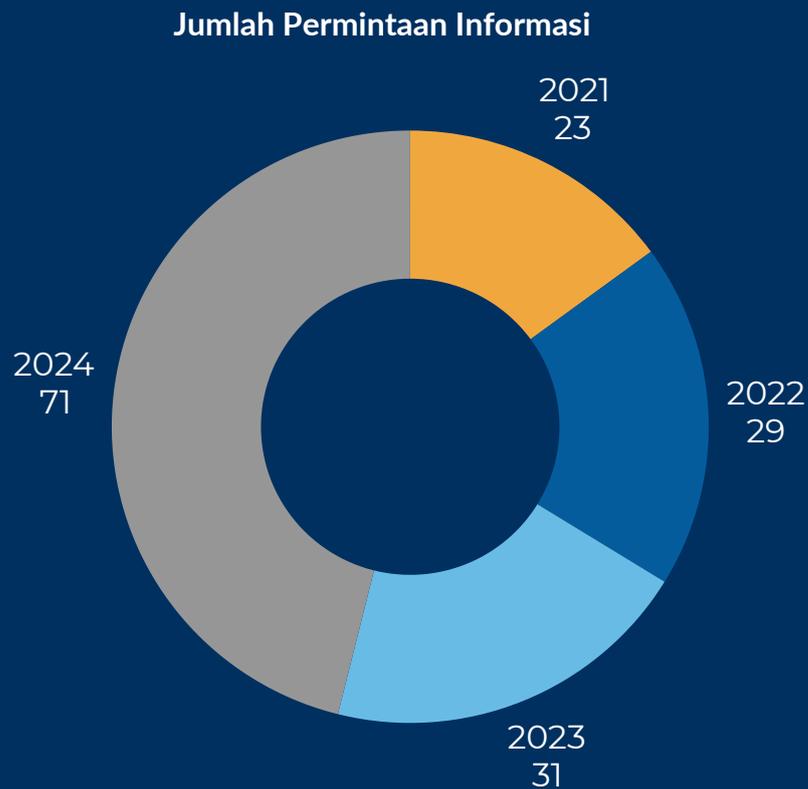
B Waktu Penyelesaian Permintaan Informasi Publik

Adapun jangka waktu penyelesaian permintaan informasi publik di tahun 2024 adalah sebagai berikut



C Jumlah Permintaan Informasi Publik Setiap Tahun

Permintaan Informasi Publik melalui PPID Kota Surabaya mencatat peningkatan yang signifikan dari tahun ke tahun, sebagaimana diagram berikut :



D Alasan Penolakan Permohonan Informasi

Dari total 36 permintaan informasi yang ditolak oleh PPID Kota Surabaya, berikut adalah alasan penolakannya :



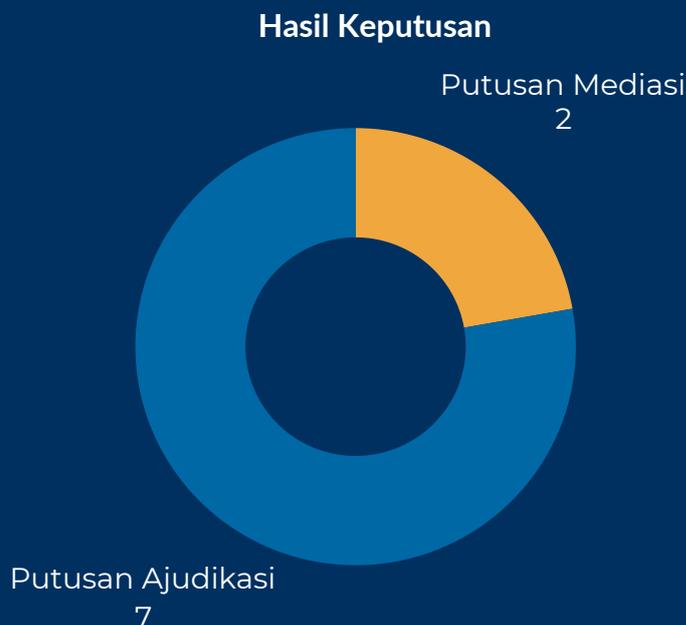
5. Rincian Penyelesaian Sengketa Informasi Publik

A Jumlah Keberatan

Di tahun 2024, Atasan PPID Kota Surabaya menerima sebanyak 9 (sembilan) keberatan yang kesemuanya telah ditanggapi secara tertulis oleh Sekretaris Daerah selaku Atasan PPID Kota Surabaya.

B Jumlah Sengketa Informasi dan Hasil Putusannya

Di tahun 2024, terdapat 9 (sembilan) Sengketa Informasi Publik yang kesemuanya telah ada putusan, baik putusan mediasi maupun ajudikasi non litigasi sebagai berikut



C Jumlah Gugatan yang Diajukan ke Pengadilan

Dari 9 (sembilan) sengketa informasi publik yang telah diputus oleh Komisi Informasi Publik Provinsi Jawa Timur di tahun 2024, Badan Publik Pemerintah Kota Surabaya mengajukan sebanyak 1 (satu) upaya hukum Kasasi di Mahkamah Agung RI atas Putusan Ajudikasi Komisi Informasi Provinsi Jawa Timur.

6. Kendala dalam Pengelolaan Layanan Informasi Publik

A 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,

- Kurangnya pemahaman pemohon informasi terhadap prosedur permohonan informasi;
- Kurangnya pemahaman pemohon informasi mengenai tugas dan fungsi Badan Publik Pemerintah Kota Surabaya, sehingga permintaan informasi ditolak oleh PPID karena informasi tidak dikuasai.

B Kendala Internal

- Jumlah staf pengelola layanan PPID dari unsur ASN yang belum memadai

7. 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:

- Menjaga koordinasi yang sudah terjalin baik dengan PPID Pelaksana;
- Meningkatkan volume posting dan variasi konten serta jumlah follower akun PPID di media sosial;
- Memanfaatkan teknologi Machine Learning / Artificial Intelligence dalam pelayanan PPID

8. Capaian PPID Kota Surabaya

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

A Latar Belakang

Guna mengukur tingkat kepatuhan Badan Publik dalam pelaksanaan Keterbukaan Informasi Publik. Komisi Informasi Provinsi Jawa Timur melakukan kegiatan monitoring dan evaluasi kepada Badan Publik. Aspek yang dilakukan penilaian meliputi kualitas informasi, jenis informasi, pelayanan informasi, komitmen organisasi, sarana prasarana, dan 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 10 / SK / KI-Prov.Jatim / XI / 2024 tentang Hasil Monitoring dan Evaluasi Keterbukaan Informasi Publik pada Badan Publik di Provinsi Jawa Timur Tahun 2024, tanggal 4 November 2024, Badan Publik Pemerintah Kota Surabaya meraih kategori informatif dengan nilai 93,49.



Demikian Laporan Tahunan Layanan Informasi Publik PPID Kota Surabaya tahun 2024. Laporan ini merupakan bukti komitmen kami dalam mewujudkan transparansi, akuntabilitas dan keterbukaan informasi publik. Kami mengharapkan laporan ini dapat menjadi acuan untuk perbaikan dan pengembangan layanan informasi publik di masa mendatang.



PPID
KOTA SURABAYA

-  Jl. Jimerto No. 25-27 Lt. 5 Surabaya 20 @pidibaya
-  (+62) 81230257000
-  ppid@surabaya.go.id
-  ppid.surabaya.go.id
-  @pidibaya