

## ITS Perguruan Tinggi Terbaik untuk Pelayanan Publik di Indonesia

Achmad Sarjono - JATIM.JURNALIS.ID

Jun 18, 2022 - 08:48



*Rektor ITS Prof Dr Ir Mochamad Ashari MEng IPU AEng (kanan) saat menerima penghargaan Kategori Unit Pengelola Pelayanan Publik (UPP) Terbaik*

SURABAYA – [Institut Teknologi Sepuluh Nopember \(ITS\)](#) kembali diakui terbaik dalam bidang pelayanan publik, yang dibuktikan dengan berhasilnya meraih penghargaan pada Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (P4) 2022, Kamis (16/6). Menjadi satu-satunya perguruan tinggi di Indonesia dari 51 instansi yang terpilih, ITS masuk 15 terbaik pada kategori Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP) Terbaik.

Menurut Sekretaris ITS Dr Umi Laili Yuhana SKom MSc, ini kali pertama ITS mengikuti Kompetisi P4 tersebut. Dalam kegiatan yang diselenggarakan atas kerja sama [Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi \(PANRB\)](#), Kementerian Dalam Negeri, Kementerian Komunikasi dan

Informatika, Kantor Staf Presiden, serta Ombudsman RI tersebut, Rektor ITS Prof Dr Ir Mochamad Ashari MEng IPU AEng menerima langsung piagam penghargaan ini di Jakarta.



ITS sebagai satu-satunya perguruan tinggi di Indonesia yang meraih penghargaan pada Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 2022

Perempuan yang akrab disapa Yuhana ini melanjutkan, tujuan diselenggarakannya kompetisi tersebut adalah untuk memotivasi penyelenggara pelayanan publik dalam membangun pengelolaan pengaduan yang terintegrasi, partisipatif, serta memberikan manfaat untuk perbaikan kualitas pelayanan publik yang berkelanjutan. “Hal ini termasuk pula pelayanan yang lebih inklusif untuk perempuan dan penyandang disabilitas,” jelasnya.

Dalam kompetisi yang telah berlangsung sejak awal tahun ini, terdapat tiga tahapan penilaian yang dilakukan. Pada tahap pertama, setiap lembaga pendaftar melakukan asesmen mandiri melalui situs web KemenPANRB. Kemudian dilakukan evaluasi dokumen dan pada tahap terakhir dilakukan evaluasi lanjutan secara virtual oleh tim evaluasi independen. “Pada tahapan terakhir ini ITS terpilih menjadi 51 peserta terbaik dari total 573 lembaga yang lolos administrasi,” terang Yuhana lagi.



Piagam penghargaan yang diterima ITS sebagai salah satu instansi terbaik dalam pengelolaan pelayanan publik di Indonesia

Dosen Teknik Informatika tersebut mengaku senang dan bersyukur ITS dapat bersanding dengan instansi dari kementerian lainnya hingga pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan prima bagi publik. “Sebuah kebanggaan kita terpilih sebagai satu-satunya perguruan tinggi yang masuk dalam daftar penerima penghargaan,” tuturnya bangga.

Saat ini, dikatakan Yuhana, semua unit di ITS berkomitmen untuk terus meningkatkan pelayanan yang prima termasuk dalam hal pengaduan publik. Hal ini diwujudkan dalam berbagai hal, seperti perbaikan Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan, pengadaan Pusat Layanan Terpadu (PLT), hingga berbagai layanan daring melalui situs web ITS serta myITS.

Di akhir, Yuhana mengungkapkan bahwa ke depannya ITS akan terus berinovasi dalam meningkatkan layanan di berbagai aspek. “Komunikasi dengan berbagai pihak dalam menangani permasalahan dalam pengaduan juga kami tingkatkan,” tandasnya mengakhiri. (HUMAS ITS)

Reporter: Fathia Rahmanisa