



KEMENTERIAN  
PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN



universitas  
MALIKUSSALEH

PPID  
UNIVERSITAS MALIKUSSALEH

# LAPORAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK UNIVERSITAS MALIKUSSALEH 2020



[unimal.ac.id](http://www.unimal.ac.id)



[humas@unimal.ac.id](mailto:humas@unimal.ac.id)



[@univ.malikussaleh](https://www.instagram.com/univ.malikussaleh)



[@UMalikussaleh](https://twitter.com/UMalikussaleh)



Universitas Malikussaleh

UNIMAL  HEBAT

## Kata Pengantar

Alhamdulillah, atas rahmat Allah Swt, segenap tim Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Universitas Malikussaleh telah dapat menyelesaikan penyusunan laporan pengelolaan dan pelayanan informasi Publik tahun 2020.

Sepanjang tahun 2020 PPID Universitas Malikussaleh telah menunjukkan komitmen yang semakin baik dalam rangka implementasi Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik Nomor 14 Tahun 2008. Hal ini dibuktikan dengan telah mulai dibentuknya struktur PPID Universitas Malikussaleh pada 2019.

Penyelenggaraan pelayanan informasi publik di Universitas Malikussaleh bukannya tanpa kendala. Masih banyak dijumpai adanya berbagai pemahaman yang berbeda antara pelaksana layanan di lingkungan Universitas Malikussaleh. Oleh karena itu, secara bertahap seiring dengan kebijakan yang dituangkan dalam Peraturan Menteri dan Keputusan Rektor Universitas Malikussaleh, PPID Unimal bertekad untuk mewujudkan informasi publik yang cepat, tepat, dan berkualitas.

Reuleut, 26 Februari 2021  
PPID Pelaksana Universitas

Teuku Kemal Fasya, M.Hum



## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ii</b>
<b>BAB I. GAMBARAN UMUM KEBIJAKAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK DI UNIVERSITAS MALIKUSSALEH</b>	
1.1. Gambaran Umum Kebijakan Pelayanan Informasi Publik di PPID Universitas Malikussaleh.....	1
1.2. Kedudukan PPID .....	2
1.3. Landasan Hukum PPID Universitas Malikussaleh.....	2
1.4. Pelaksanaan Layanan Informasi Publik .....	3
1.5. Anggaran Pelayanan Informasi Publik.....	8
<b>BAB II. PELAYANAN PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK UNIVERSITAS MALIKUSSALEH</b>	
2.1. Mekanisme Memperoleh Informasi Publik .....	9
2.2. Mekanisme Pengajuan Keberatan Pelayanan Informasi Publik .....	10
2.3. Operasional Pelayanan Informasi Publik.....	11
2.4. Permohonan Informasi Publik.....	11
<b>BAB III. KENDALA PELAYANAN INFORMASI PUBLIK</b>	
3.1. Kendala Internal.....	13
3.2. Kendala Eksternal .....	13
<b>BAB IV. PENUTUP</b>	
4.1. Rekomendasi.....	14
4.2. Rencana Tindak Lanjut .....	14



universitas  
MALIKUSSALEH

# **BAB I**

## GAMBARAN UMUM KEBIJAKAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK DI UNIVERSITAS MALIKUSSALEH

### PENDAHULUAN

Informasi Publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggaraan badan publik lainnya yang sesuai dengan Undang-Undang serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik. Hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik. Hal ini telah termaktup dalam UU No. 14 Tahun 2008

Salah satu upaya untuk dapat mengelola arus informasi, setiap badan publik (termasuk perguruan tinggi negeri) harus memiliki Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), yang tugas dan kewajibannya memberikan layanan informasi kepada publik. Melalui PPID, diharapkan masyarakat pencari informasi tidak mengalami kesulitan dalam mencari informasi yang diinginkan. Situasi seperti ini akan meningkatkan aspek kepercayaan publik, sehingga badan publik dengan masyarakat dapat bersinegi dengan baik.

Dalam perkembangannya, PPID telah menjadi salah satu ikon dalam perkembangan keterbukaan informasi di Indonesia. Diharapkan melalui peran PPID inilah, alur informasi menjadi lebih cepat, tepat dan tidak berbeli-belit. Selain itu peran PPID juga diharapkan mengubah persepsi publik bahwa badan publik saat ini telah menyelenggarakan transparansi publik.

#### 1.1 Gambaran Umum Kebijakan Pelayanan Informasi Publik di PPID Universitas Malikussaleh

Universitas Malikussaleh telah mulai melaksanakan pelayanan keterbukaan informasi pada tahun 2018, dengan membuat layanan informasi pada bidang akademik, namun belum maksimal pelaksanaannya.

Seiring dengan pergantian kepemimpinan di Universitas Malikussaleh, maka untuk memperbaiki kondisi pelayanan publik diterbitkan SK SK

Rektor Universitas Malikussaleh Nomor 1192/UN45/KPT/2019 tentang Pengangkatan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Universitas Malikussaleh.

Perjalanan PPID Universitas Malikussaleh yang dibentuk pada 2019 ini masih belum mampu menjawab keberadaan fungsi keterbukaan informasi publik, sehingga mengalami dua kali revisi yakni melalui SK Rektor Universitas Malikussaleh Nomor 928/UN45/KPT/2020 tanggal 29 Juli 2020 dan SK Rektor Nomor ...../UN45/KPT/2021 tertanggal 6 Januari 2021.

Saat ini PPID Utama Universitas Malikussaleh dipercayakan kepada Dr. Mukhlis, S.H.,M.H yang merupakan Pembantu Rektor Bidang Administrasi Umum dan Keuangan, sedangkan untuk PPID Pelaksana Universitas dipegang oleh Kepala UPT Kehumasan dan Hubungan Eksternal, Teuku Kemal Fasya, M.Hum.

Kehadiran PPID di Universitas Malikussaleh memberikan kesempatan terhadap seluruh pemohon informasi dalam mengakses informasi yang dibutuhkan. Dalam kegiatannya PPID Pelaksana dibantu oleh PPID Pembantu pada biro dan fakultas di lingkungan Universitas Malikussaleh. Peran PPID pembantu ini sangat mendukung alur informasi yang berada di unit kerja untuk disampaikan ke masyarakat.

## 1.2 Kedudukan PPID

Kedudukan dan penunjukan PPID Universitas Malikussaleh

- a. Sejak Juli 2020, kedudukan PPID berada di Jl. Tgk. Chik Di Tiro No 26, Lancang Garam Kota Lhokseumawe.
- b. Keberadaan PPID sudah mulai dirintis sejak awal 2018.
- c. Struktur dan personil PPID Universitas Malikussaleh telah mengalami perubahan sebanyak dua kali sejak pertama kali disahkan pada tahun 2019. Saat ini struktur dan personil PPID mengacu kepada SK Rektor Universitas Malikussaleh Nomor 24/UN45/KPT/2021 tentang Pengangkatan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Universitas Malikussaleh Tahun 2021-2022.

## 1.3. Landasan Hukum PPID Universitas Malikussaleh

- a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;



universitas  
MALIKUSSALEH

- b. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 35 Tahun 2010 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kemendagri dan Pemerintahan Daerah;
- d. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
- e. Permenristekdikti Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi;
- f. Keputusan Rektor Universitas Malikussaleh Nomor 1192/UN45/KPT/2019 tentang Pengangkatan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Universitas Malikussaleh; dan
- g. Keputusan Rektor Universitas Malikussaleh Nomor 24/UN45/KPT/2021 tentang Pengangkatan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Universitas Malikussaleh Tahun 2021-2022.

#### 1.4. Pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik

##### 1.4.1. Sarana dan Prasarana Pelayanan Informasi Publik

Kantor Pelayanan Informasi Publik Universitas Malikussaleh berada Gedung Pascasarjana Unimal, Jl. Tgk Chik Di Tiro No 26, Lancang Garam Kota Lhokseumawe. Keberadaan Kantor Pelayanan Informasi Publik Unimal saat ini masih bergabung dengan kantor UPT Kehumasan dan Hubungan Eksternal. Adapun sarana penunjang PPID Universitas Malikussaleh adalah sebagai berikut:

Nomor	Nama Barang	Jumlah
1.	Komputer	1 unit
2.	Laptop	2 unit
3.	Meja Kerja	2 unit
4.	Sofa tamu	1 unit
5.	Kursi tunggu	5 unit
6.	Lemari arsip	1 unit
7.	Meja tempat letak kopi/the	1 unit
8	Dispenser	1 unit

Saluran langsung PPID Universitas Malikussaleh dapat melalui:

- 1. Email: [humas@unimal.ac.id](mailto:humas@unimal.ac.id)
- 2. Media Sosial
  - a. Facebook : @Universitas Malikussaleh
  - b. Instagram : @univ.malikussaleh

- c. Twitter : @UMalikussaleh
- d. Youtube : Unimal TV

#### 1.4.2 Personalia Pengelola Pelayanan Informasi Publik

Personalia PPID Universitas Malikussaleh Tahun 2021-2022 adalah sesuai dengan SK Rektor Universitas Malikussaleh Nomor 24/UN45/KPT/2021 tentang Tim Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi Universitas Malikussaleh Tahun 2021-2022.



Keterangan mengenai struktur personalia pengelola informasi dan dokumentasi Universitas Malikussaleh bisa dilihat di [https://unimal.ac.id/index/page\\_pintu/16/struktur](https://unimal.ac.id/index/page_pintu/16/struktur)

Atasan PPID	: Dr. Ir. Herman Fithra, S.T.,M.T.,IPM.,Asean Eng
PPID Utama	: Dr. Mukhlis, S.H.,M.H
PPID Pelaksana Universitas	: Teuku Kemal Fasya, M.Hum
Sekretaris PPID Universitas	: Riyandhi Praza, S.P.,M.Si
PPID Pelaksana BAKKPSI	: Asri, S.T.,M.T
PPID Pelaksana BAUK	: Zulfikar, S.T.,M.T
PPID Pelaksana Fakultas Teknik	: Elizar, S.Sos
PPID Pelaksana Fakultas Ekonomi dan Bisnis	: Tarmizi, S.Pd
PPID Pelaksana Fakultas ISIP	: Zakaria, S.E
PPID Pelaksana Fakultas Hukum	: Yusrawati, S.E.,MSM
PPID Pelaksana Fakultas Pertanian	: Ainul Mardiah, S.Sos
PPID Pelaksana Fakultas Kedokteran	: Dra. Tiaminah
Bidang Pelayanan Informasi	: Kurniawati, M.A Bustami, S.Sosio
Bidang Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi	: Ayi Jufridar, S.E.,MSM Rahma Ira Wati, S.Sos
Bidang Pengelolaan Sengketa	: Sanusi, S.H.,M.H Yusrizal, S.H.,M.H
Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi	: Muhammad Fikry, S.Kom.,M.Kom Eriyanto

#### 1.4.2 Tugas dan Fungsi Personalia PPID Universitas Malikussaleh

Perangkat kerja PPID Universitas Malikussaleh memiliki tanggung jawab dalam memberikan informasi kepada publik. Dalam skema ini, posisi PPID Unimal menjadi strategis sebagai katalisator keterhubungan informasi atas pemohon informasi dengan publik dan lembaga publik.

Adapun tugas dari personalia PPID Universitas Malikussaleh dapat dilihat pada tabel berikut:



Tabel : Tugas personalia PPID Universitas Malikussaleh

NO	JABATAN	TUGAS
1.	Atasan PPID Universitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Bertanggung jawab atas pelaksanaan layanan Informasi Publik yang dilakukan oleh PPID Universitas Malikussaleh;</li> <li>b. Mengkoordinasikan layanan informasi publik di PPID Universitas Malikussaleh;</li> <li>c. Mengetahui dan memberikan persetujuan atas setiap informasi yang diberikan di PPID Universitas Malikussaleh;</li> <li>d. Mengetahui dan memberikan persetujuan atas informasi publik yang dikecualikan;</li> <li>e. Memberikan tanggapan atas keberatan permohonan informasi yang diminta oleh pemohon;</li> <li>f. Menyampaikan laporan pelaksanaan pelayanan informasi kepada Atasan PPID Kementerian.</li> </ul>
2.	PPID Universitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mengumpulkan, menyediakan, menyimpan, mendokumentasikan, dan mengamankan informasi;</li> <li>b. Memberikan layanan informasi publik yang cepat, tepat, dan sederhana yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;</li> <li>c. Menetapkan prosedur operasional penyebarluasan Informasi Publik;</li> <li>d. Menetapkan klasifikasi informasi publik dan/atau mengubahnya;</li> <li>e. Menetapkan pertimbangan tertulis atas setiap kebijakan yang diambil untuk memenuhi hak setiap orang atas Informasi Publik;</li> <li>f. melakukan koordinasi dengan PPID Pelaksana;</li> <li>g. melaksanakan pembinaan terhadap PPID Pelaksana, dan;</li> <li>h. melakukan evaluasi terhadap PPID Pelaksana.</li> </ul>
3.	PPID Pelaksana Universitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mengumpulkan, menyediakan, menyimpan, mendokumentasikan, dan mengamankan informasi;</li> <li>b. Memberikan layanan informasi publik yang cepat, tepat, dan sederhana yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;</li> <li>c. Menetapkan prosedur operasional penyebarluasan Informasi Publik;</li> <li>d. Menetapkan klasifikasi Informasi Publik dan/atau mengubahnya;</li> <li>e. Menetapkan pertimbangan tertulis atas setiap kebijakan yang diambil dalam memenuhi hak</li> </ul>



		<p>setiap orang atas Informasi Publik, dan;</p> <p>f. Menyampaikan laporan pelaksanaan layanan kepada PPID Universitas dan PPID Kementerian.</p>
4.	PPID Pelaksana Biro dan Fakultas	<p>a. Membantu PPID Pelaksana Universitas dalam mengumpulkan, menyediakan, menyimpan dan mendokumentasikan, dan mengamankan informasi;</p> <p>b. Membantu PPID Pelaksana Universitas menyediakan informasi yang diperlukan untuk penyebarluasan informasi publik.</p>
5.	Ketua Bidang Pelayanan Informasi	Mengkoordinasikan dan bertanggung jawab di bidang pelayanan Informasi Publik di Universitas Malikussaleh, serta bertanggungjawab langsung kepada PPID Pelaksana
6.	Ketua Bidang Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi	Mengkoordinasikan dan bertanggung jawab di bidang penyimpanan dan pendokumentasian Informasi Publik di Universitas Malikussaleh, serta bertanggungjawab langsung kepada PPID Pelaksana Universitas
7.	Ketua Bidang Penyelesaian Sengketa	Mengkoordinasikan dan bertanggung jawab di bidang penyelesaian sengketa di Universitas Malikussaleh, serta bertanggungjawab langsung kepada PPID Pelaksana Universitas
8.	Ketua Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi	Mengkoordinasikan dan bertanggung jawab di bidang teknologi informasi dan dokumentasi di Universitas Malikussaleh, serta bertanggung jawab langsung kepada PPID Pelaksana Universitas
9.	Anggota Pelayanan Informasi	Mengontrol dan meregister di bidang pelayanan Informasi Publik serta bertanggung jawab langsung kepada ketua bidang pelayanan informasi
10.	Anggota Bidang Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi	Mengontrol dan meregister di bidang pengelolaan informasi dan dokumentasi serta bertanggung jawab langsung kepada ketua bidang Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi
11.	Anggota Bidang Penyelesaian Sengketa	Mengontrol dan meregister di bidang penyelesaian sengketa serta bertanggung jawab langsung kepada ketua bidang Penyelesaian Sengketa
12.	Anggota Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi	Melakukan koordinasi, pengembangan, pengkayaan, dan penginputan data ke website PPID Universitas Malikussaleh serta bertanggung jawab langsung kepada ketua bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi



universitas  
MALIKUSSALEH

### 1.5 Anggaran Pelayanan Informasi Publik

Dukungan anggaran kegiatan untuk pelaksanaan keterbukaan informasi publik di lingkungan Universitas Malikussaleh dialokasikan melalui mata anggaran yang dikelola Biro Administrasi Umum dan Keuangan (BAUK) meliputi pengadaan laptop dan printer, pengadaan sarana dan prasarana, konsumsi rapat, serta biaya peningkatan dan pengembangan sumber daya manusia. Anggaran yang dihabiskan sepanjang tahun 2020 berjumlah Rp27.000.000,-



## **BAB II**

### PELAYANAN PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK UNIVERSITAS MALIKUSSALEH

#### 2.1 Mekanisme Memperoleh Informasi Publik

Mekanisme pelayanan publik di lingkungan Universitas Malikussaleh mengikuti standar pelayanan informasi publik sebagai berikut:

1. Pemohon informasi dapat dilakukan melalui surat langsung, atau bisa melalui email [humas@unimal.ac.id](mailto:humas@unimal.ac.id). Permohonan informasi juga dapat dilakukan secara online melalui laman <https://unimal.ac.id/index/lapor#>
2. Petugas memproses permintaan pemohon informasi publik sesuai dengan permintaan informasi yang diminta oleh pemohon informasi publik.
3. Petugas memenuhi permintaan informasi sesuai dengan yang diminta oleh pemohon/pengguna informasi.
4. Petugas mengirimkan Informasi Publik kepada Pengguna Informasi Publik.

##### 2.1.1. Jangka Waktu Penyelesaian Informasi

1. Proses penyelesaian untuk memenuhi permintaan pemohon informasi publik dilakukan setelah pemohon informasi publik memenuhi persyaratan yang telah ditentukan;
2. Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak permohonan diterima oleh PPID. PPID wajib menanggapi permintaan informasi melalui pemberitahuan tertulis. Pemberitahuan ini meliputi permintaan informasi diterima, permintaan informasi ditolak, dan perpanjangan waktu pemberitahuan permohonan diterima atau ditolak; Jika PPID membutuhkan perpanjangan waktu, maka selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari kerja sejak tanggapan pertama diberikan;
3. Jika permohonan informasi diterima, maka dalam surat pemberitahuan juga dicantumkan materi informasi yang diberikan, format informasi, serta biaya apabila dibutuhkan untuk keperluan penggandaan atau perekaman. Bila permintaan informasi ditolak, maka dalam surat pemberitahuan dicantumkan alasan penolakan berdasarkan UU Komisi Informasi Pusat (KIP).



## 2.2. Mekanisme Pengajuan Keberatan Pelayanan Informasi Publik

Setiap pemohon informasi publik dapat mengajukan keberatan secara tertulis kepada atasan pejabat pengelola informasi dan dokumentasi berdasarkan alasan berikut:

- a. Penolakan atas permintaan informasi berdasarkan alasan pengecualian sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Komisi Informasi Publik Nomor 1 Tahun 2010 pasal 17 tentang Tata Cara Pengecualian Informasi.
- b. Informasi berkala tidak tersedia sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Komisi Informasi Publik Nomor 1 Tahun 2010 Pasal 9 tentang Tanggung Jawab dan Wewenang PPID;
- c. Permintaan informasi tidak ditanggapi;
- d. Permintaan informasi ditanggapi tidak sebagaimana diminta;
- e. Tidak dipenuhinya permintaan informasi Pengenaan biaya yang tidak wajar
- f. Penyampaian informasi yang melebihi waktu yang diatur dalam undang -undang ini.

PPID akan menolak memberikan informasi publik yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, dengan prosedur sebagai berikut:

- a. PPID mempersiapkan daftar pemohon dan/atau pengguna informasi yang akan ditolak.
- b. PPID mengadakan rapat koordinasi dengan melibatkan unit kerja yang terkait paling lambat 3 (tiga) hari kerja setelah surat permohonan diterima PPID.
- c. Hasil keputusan rapat koordinasi dituangkan dalam berita acara yang ditandatangani oleh seluruh peserta rapat.
- d. Hasil keputusan rapat didokumentasikan secara baik.

PPID yang akan memberikan tanggapan atas keberatan yang disampaikan pemohon informasi publik secara tertulis, dengan prosedur sebagai berikut:

- a. PPID mempersiapkan daftar keberatan yang disampaikan pemohon dan/atau pengguna informasi.



- b. PPID mengadakan rapat koordinasi dengan melibatkan unit kerja yang terkait paling lambat 3 (tiga) hari kerja setelah surat permohonan diterima PPID.
- c. Hasil keputusan rapat koordinasi dituangkan dalam berita acara yang ditandatangani oleh seluruh peserta rapat.
- d. Hasil keputusan rapat didokumentasikan dengan baik

### 2.3 Operasional Pelayanan Informasi Publik

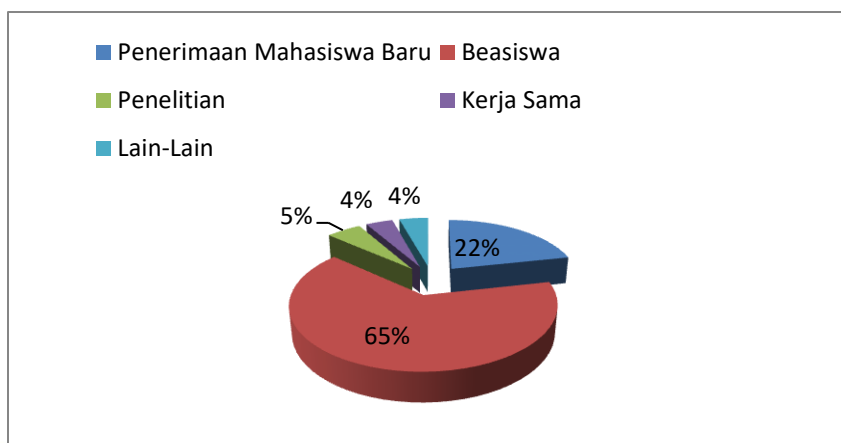
Untuk melaksanakan pelayanan informasi perlu didukung oleh *Front Office* dan *Back Office* yang baik :

- a. *Front Office* meliputi :
  1. layanan langsung
  2. layanan via media
- b. *Back Office* meliputi :
  1. Bidang pelayanan informasi.
  2. Bidang pengelolaan dan dokumentasi informasi.
  3. Bidang pengelolaan sengketa informasi.

### 2.4. Permohonan Informasi Publik

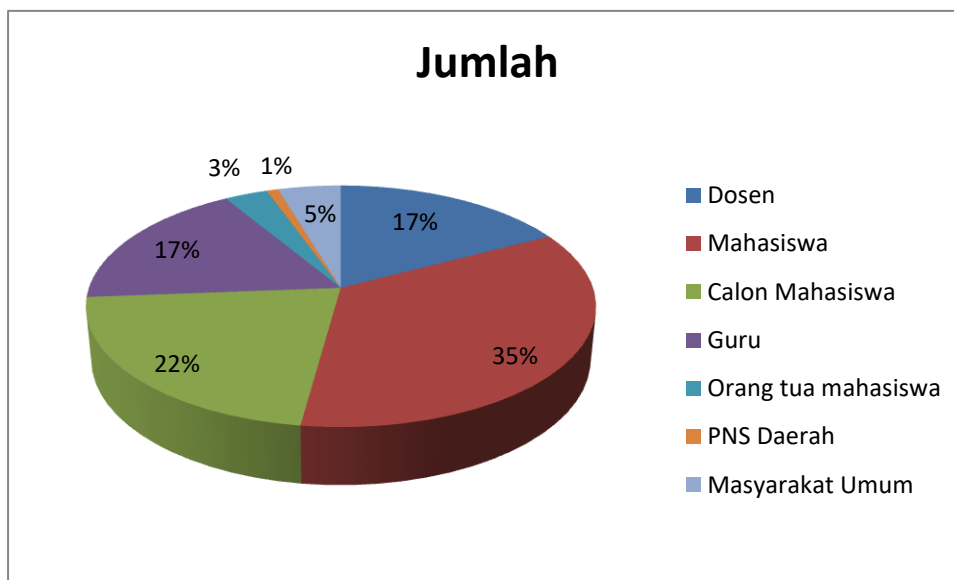
Berikut adalah rekapitulasi jenis informasi yang yang diminta oleh pemohon informasi publik sepanjang tahun 2020:

Kategori	Jumlah
Penerimaan Mahasiswa Baru	75
Beasiswa	225
Penelitian	18
Kerja Sama	14
Lain-Lain	15



Sedangkan berdasarkan jenis pekerjaan peminta informasi publik sepanjang tahun 2020 adalah sebagai berikut:

Kategori	Jumlah
Dosen	60
Mahasiswa	121
Calon Mahasiswa	75
Guru	61
Orang tua mahasiswa	11
PNS Daerah	3
Masyarakat Umum	16



## **BAB III**

### KENDALA PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

#### 3.1 Kendala Internal

- a. Masih kurangnya pemahaman tentang keberadaan PPID, sehingga dalam pemberian layanan informasi masih terjadi kurang koordinasi antara PPID Pelaksana tingkat Universitas dengan PPI Pelaksana di taran biro dan fakultas
- b. Interpretasi penerapan pelayanan informasi belum maksimal. Penerapan pelayanan informasi PPID di lapangan adakalanya mengalami kesulitan, sehingga menyebabkan lambatnya pelayanan. Sebagai contoh; pelayanan yang terjadi di unit kerja, kadang kalanya PPID pelaksana di unit kerja kurang cepat dalam menanggapi keinginan dari pemohon informasi.

#### 3.2 Kendala Eksternal

- a. Data penunjang pemohon informasi publik tidak lengkap, sehingga PPID kesulitan dalam mencari informasi yang dibutuhkan.
- b. Permohonan informasi yang didominasi oleh mahasiswa menunjukkan bahwa masyarakat masih belum menggunakan PPID sebagai sumber informasi. Mengingat layanan informasi ini diperuntukkan untuk publik, seharusnya banyak andil dari masyarakat umum yang hadir untuk mencari informasi ke PPID Universitas Malikussaleh.





## BAB IV PENUTUP

Merujuk pada Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, PPID Universitas Malikussaleh terus berupaya untuk memberikan pelayanan dan penyediaan informasi publik kepada masyarakat. Untuk tahun-tahun ke depan PPID Unimal akan melakukan evaluasi dan perbaikan dalam hal penyediaan informasi publik untuk dapat diakses melalui aplikasi e-PPID.

### Rekomendasi dan Rencana Tindak Lanjut

#### 4.1. Rekomendasi

Berdasarkan kendala internal dan eksternal pelayanan informasi PPID Universitas Malikussaleh pada tahun 2020 tersebut di atas, maka pada tahun 2021 perlu dilakukan beberapa rencana tindak lanjut sebagai berikut:

- a. Melaksanakan workshop tentang arti penting PPID kepala sluruh pengelola PPID;
- b. PPID Universitas memberikan pengarahan setiap unit melalui Wakil Dekan dan Kepala Bagian Tata Usaha, Bagian sarana dan prasarana, tentang SOP Pelayanan Publik PPID Universitas Malikussaleh. Selain itu evaluasi dilakukan secara periodick sebagai bahan pertimbangan pembekalan yang berkelanjutan kepada seluruh pihak yang terlibat dalam proses layanan informasi publik;
- c. Sosialisasi UU KIP kepada seluruh unit kerja/fakultas/lembaga/UPT di lingkungan Universitas Malikussaleh secara berkala;
- d. Finalisasi Daftar Informasi Publik (DIP);
- e. Pembuatan Sistem Informasi Publik (SIP) dan diintegrasikan dengan website unimal.ac.id;
- f. Menerbitkan buletin per edisi sehingga dapat didistribusikan pada seluruh elemen pengelola layanan informasi publik.

#### 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Adapun rencana tindak lanjut untuk meningkatkan kualitas layanan melalui:

- a. Mempersingkat waktu pelayanan untuk lebih efektif, cermat dalam memberikan pelayanan, sehingga masyarakat akan merasa puas atas jawaban dan tanggapan yang diberikan. Saat ini pelayanan informasi



publik maksimal 10 hari kerja, berikutnya PPID akan membangun sistem lebih baik agar jangka waktu pelayanan kurang dari 10 (sepuluh) hari baik melalui inovasi teknologi dan penataan sumber daya;

- b. Pelatihan sumber daya manusia secara lebih intensif untuk menginternalisasi lima elemen pelayanan prima dalam menjalankan fungsi dan tugas yaitu: 1) menghormati *stakeholder* (respect); 2) memahami, mengidentifikasi dan mengantisipasi kebutuhan *stakeholder* (understanding); 3) menjadi pendengar yang baik, menyambut umpan balik dan saran layanan dari *stakeholder* (listening); 4) merespon secara positif setiap pengaduan (responding); 5) membantu *stakeholder* dalam memahami sistem dan model kerja PPID dalam melayani mereka (serving);
- c. Menyediakan informasi publik yang lebih banyak lagi untuk dapat diakses melalui laman [unimal.ac.id](http://unimal.ac.id). Hal ini dilakukan dengan mengidentifikasi kebutuhan *stakeholder* dan mengembangkan ide-ide kreatif dalam pelayanan informasi publik baik berupa program maupun pemanfaatan inovasi teknologi misalnya pembuatan Sistem Informasi Publik (SIP) yang diintegrasikan dengan website [unimal.ac.id](http://unimal.ac.id)

Mengingat pentingnya keterbukaan informasi publik saat ini, yang terkait program kinerja Universitas Malikussaleh, maka pelayanan dan penyediaan informasi publik dapat lebih dimaksimalkan. Oleh karena itu diperlukan kerja sama semua pihak untuk dapat mewujudkannya

