



**LAPORAN
LAYANAN INFORMASI PUBLIK
TAHUN 2023**

**PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI UTAMA
(PPID UTAMA)**

**UNIVERSITAS DIPONEGORO
2023**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	1
DAFTAR GAMBAR	2
RINGKASAN	3
BAB I PENDAHULUAN	
GAMBARAN UMUM KEBIJAKAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK	4
BAB II PELAKSANAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK	
A. MEKANISME LAYANAN INFORMASI PUBLIK	7
B. PEMBIAYAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK	9
C. SUMBER DAYA LAYANAN INFORMASI PUBLIK	9
D. STATISTIK LAYANAN INFORMASI PUBLIK	10
E. SENGKETA INFORMASI	12
F. KENDALA LAYANAN INFORMASI PUBLIK	12
BAB III PENUTUP	
A. SARAN DAN REKOMENDASI	13
B. RENCANA TINDAK LANJUT	13

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur Organisasi PPID Undip	6
Gambar 2. Grafik rekap layanan informasi publik PPID Undip tahun 2023	10
Gambar 3. Tabel rekap permohonan informasi publik PPID Undip tahun 2023	11

RINGKASAN

Mengemban amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, sebagai badan publik, Universitas Diponegoro senantiasa memberikan pelayanan kepada publik untuk memenuhi kebutuhan informasi dan juga merespon aduan dan menampung aspirasi masyarakat. Untuk itu Universitas Diponegoro melengkapi fasilitas layanan yaitu ULT (Unit Layanan Terpadu) Undip untuk memenuhi kebutuhan akan permohonan informasi dan menampung aduan dan juga aspirasi dari internal maupun masyarakat.

Unit Layanan Terpadu (ULT) Undip menjadi *one stop service* untuk melayani permohonan informasi, aduan dan aspirasi. Kanal layanan informasi yang dapat diakses melalui laman PPID Undip: ppid.undip.ac.id dan *live chat* halo Undip pada laman halo.undip.ac.id. Adapun nomor telepon yang dapat dihubungi: 024-7460036 atau whatsapp 08112900095.

Seiring dengan perkembangan teknologi yang praktis dan cepat saat ini, Universitas Diponegoro telah meluncurkan PPID mobile untuk android dan iphone. Beberapa kelebihan menggunakan PPID mobile diantaranya fitur yang mudah dipahami untuk kemudahan dan kenyamanan pengguna. Menjadi solusi terpadu untuk merespon permohonan informasi dan aduan.

Laporan ini disusun sebagai bentuk laporan kinerja atas pelayanan informasi publik Koordinator PPID Universitas Diponegoro di tahun 2023. Laporan ini ditujukan kepada Koordinator PPID Kemendikbudristek, Atasan PPID Universitas Diponegoro dan Komisi Informasi Pusat, serta bagian dari evaluasi mandiri PPID Utama Universitas Diponegoro dalam upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan dan pedokumentasian informasi publik yang dilakukan secara berkesinambungan.

BAB I

PENDAHULUAN

GAMBARAN UMUM KEBIJAKAN INFORMASI PUBLIK

Unit Layanan Terpadu (ULT) Universitas Diponegoro merupakan layanan publik terpadu yang melayani permohonan informasi, pengaduan, aspirasi, layanan publik, promosi, publikasi. Untuk mempermudah publik memperoleh layanan, ULT menyediakan layanan live chat “Halo Undip”. Nama layanan “ Halo Undip” dengan *tagline* (slogan) **Faster** singkatan dari **Fast Service Top Respond** yang memiliki arti harafiah yakni layanan cepat, top respon atau respon yang berkualitas tinggi. Jadi slogan **Fast Service Top Respond** ini merupakan standar pelayanan sebagai tolok ukur yang dipergunakan untuk pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan yang diterapkan oleh Universitas Diponegoro. Layanan ini selanjutnya disebut dengan “Halo Undip” – Layanan informasi dan Layanan Publik Terpadu.

Sejalan dengan perkembangan teknologi, masyarakat membutuhkan layanan publik yang cepat, mudah diakses, tidak berbelit-belit. Universitas Diponegoro sebagai Badan Publik memiliki kewajiban menyediakan layanan yang prima bagi para pemangku kepentingan maupun masyarakat luas. Untuk itu disusun satu program yang dapat mencakup seluruh layanan yang kerap diakses.

Adapun layanan publik yang sering diakses antara lain: layanan informasi (termasuk layanan informasi umum, khusus dan publik); layanan pengaduan; layanan aspirasi; layanan publik; layanan promosi (termasuk kampanye sosial dan kampanye PR) dan layanan publikasi. Dengan adanya satu program Halo Undip, diharapkan masyarakat tidak kesulitan jika ingin memperoleh layanan publik.

Sebagai salah satu Badan Publik, Universitas Diponegoro memiliki kewajiban menjalankan amanat Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik Nomor 14 Tahun 2008, dimana setiap Badan Publik wajib menyediakan akses informasi publik bagi masyarakat. Sekaligus juga menjalankan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yaitu memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Undip meluncurkan PPID mobile untuk mendukung layanan publik berbasis teknologi yang cepat dan mudah diakses.

Guna mendukung standar pelayanan yang cepat (*fast service*) ULT Undip berkewajiban: (a) menempatkan pelaksana/ petugas yang kompeten di bidang pelayanan; dan (b) menyediakan sarana, prasarana dan atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai dan cepat. Sedangkan untuk mendukung layanan yang berkualitas tinggi (*top respond*) ULT Undip berkewajiban: (a) menetapkan standar pelayanan; (b) menyusun, menetapkan dan mempublikasikan maklumat pelayanan; (c) memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik; (d) melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan; (e) berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; (f) memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan; (g) membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya; (h) bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggaraan pelayanan publik; (i) memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Dalam menerapkan standar layanan *faster*, ULT Undip menerapkan 12 (dua belas) asas yang menjadi pedoman dalam memberikan layanan yakni:

- 1) Kepentingan umum;
- 2) Kepastian hukum;
- 3) Kesamaan hak;
- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban;
- 5) Keprofesionalan;
- 6) Partisipatif;
- 7) Persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif
- 8) Keterbukaan;
- 9) Akuntabilitas;
- 10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- 11) Ketepatan waktu; dan
- 12) Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Adapun dasar hukum atau payung hukum dalam pelaksanaan layanan ULT Undip antara lain:

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

3. Peraturan Pemerintah RI Nomor 52 TAHUN 2015 tentang Statuta Universitas Diponegoro
4. Peraturan Rektor Universitas Diponegoro Nomor 6 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unsur-Unsur di bawah Rektor Universitas Diponegoro
5. Keputusan Rektor Universitas Diponegoro Nomor 1019/UN7.P/HK/2020 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Universitas Diponegoro

Berikut Struktur Organisasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Universitas Diponegoro:

Gambar 1. Struktur Organisasi PPID UNDIP



Selain menyediakan platform layanan informasi berbasis media sosial, Universitas Diponegoro juga rutin mempublikasikan informasi yang berkenaan dengan kepentingan publik dan informasi rutin berkala yang diunggah di laman dan media sosial Undip official, digital signage dan juga di laman PPID Undip.

BAB II

PELAKSANAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK

A.MEKANISME LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Berdasarkan Peraturan Rektor Universitas Diponegoro Nomor 6 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unsur-Unsur di Bawah Rektor Universitas Diponegoro, layanan informasi publik di Universitas Diponegoro ditangani oleh bidang Komunikasi dan Bisnis yakni Wakil Rektor 3 bidang Komunikasi dan Bisnis sebagai PPID Utama. Adapun unit pelaksana adalah Unit Layanan Terpadu (ULT) Undip yang merupakan subbagian dari Bagian Layanan Terpadu dan Humas dibawah Biro Komunikasi dan Bisnis.

Unit Layanan Terpadu (ULT) Undip bertempat di Gedung Widya Puraya Rektorat Undip sayap kiri lantai dasar.

Laman: ult.undip.ac.id

Contact : 024-7460036/ 08112900095

Email: haloundip@live.undip.ac.id

Adapun jadwal layanan pada jam kerja:

Senin-Kamis: pukul 08.00-15.30 wib (istirahat pukul 12.00-13.00 wib)

Jumat: pukul 08.00-16.00 wib (istirahat pukul 12.00-13.00 wib)

Untuk prosedur layanan informasi publik di Unit Layanan Terpadu Universitas Diponegoro adalah sebagai berikut. Pemohon layanan dapat mengakses Halo Undip Faster melalui 5 (lima) cara yakni:

- 1) Tatap Muka Halo Undip (Walk in Customer)

Pemohon datang langsung ke ruang pelayanan yang disediakan yaitu Unit Layanan Terpadu (ULT) di Gedung Widya Puraya, kampus Undip Tembalang. Pemohon menemui langsung petugas pelayanan sesuai antrian. Selanjutnya pemohon akan dilayani sesuai prosedur standar operasional pelayanan yang ditetapkan.

- 2) Telepon 024-7460036

Pemohon dapat meminta layanan dengan menelepon ke nomor (024) 746 0036. Petugas penerima telepon akan melayani sesuai dengan prosedur standar operasional pelayanan yang ditetapkan.

3) Email haloundip@live.undip.ac.id

Pemohon dapat menyampaikan permintaan layanan informasi, pengaduan, aspirasi dan layanan publik melalui email haloundip@live.undip.ac.id dengan menyertakan subyek pada email sesuai dengan jenis layanan yang diinginkan. Selanjutnya petugas pelayanan akan merespon email yang masuk sesuai dengan prosedur standar operasional pelayanan yang ditetapkan.

4) Hotline +62 811 29 000 95

Pemohon dapat pula menghubungi petugas pelayanan Halo Undip melalui hotline +62 811 29 000 95 pada hari kerja dan jam kerja. Selanjutnya petugas hotline akan melayani pemohon sesuai dengan prosedur standar operasional pelayanan yang ditetapkan.

5) *Live chat* atau *chat online* via: halo.undip.ac.id.

Pemohon dapat menghubungi petugas pelayanan via *live chat* dengan mengakses halo.undip.ac.id. Pemohon informasi dapat langsung berkomunikasi online dengan petugas pelayanan sesuai dengan prosedur standar operasional pelayanan yang ditetapkan.

Undip juga menyajikan semua informasi akademik, keuangan, kemahasiswaan dan informasi lainnya pada laman/ web Undip dan media sosial Undip official lainnya.

Adapun untuk layanan publik PPID dapat diakses melalui PPID mobile atau datang langsung ke ULT dengan mengisi lembar permohonan informasi publik.

B. PEMBIAYAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Untuk menunjang pelaksanaan layanan informasi publik di Universitas Diponegoro telah disediakan anggaran sebesar Rp. 696.000.000,- (enam ratus sembilan puluh enam juta rupiah) pada RKAT Bagian Layanan Terpadu dan Humas Biro Komunikasi dan Bisnis tahun 2023 yang digunakan untuk penyusunan kebijakan tentang informasi publik, pengembangan pelayanan dan pendokumentasian informasi publik, optimalisasi akses layanan informasi publik dan peningkatan kompetensi bagi petugas layanan informasi.

C. SUMBER DAYA LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Untuk mendukung pelaksanaan layanan informasi publik, Universitas Diponegoro menyediakan sumber daya manusia (SDM) sebanyak 5 (lima) personel dengan berbagai latar belakang pendidikan dan kompetensi yang ditempatkan di Unit Layanan Terpadu (ULT) Undip yang bertugas memberikan pelayanan termasuk juga untuk merespon aduan yang masuk via PPID dan kanal lainnya.

Dalam upaya meningkatkan mutu layanan informasi publik maka petugas secara berkala dibekali pelatihan untuk peningkatan kapasitas SDM, sehingga diharapkan mampu:

1. Memahami peraturan perundang-undangan tentang informasi publik;
2. Mengetahui tugas dan fungsi tentang sistem dan prosedur layanan informasi;
3. Mengetahui tugas dan fungsi tentang struktur organisasi Universitas Diponegoro;
4. Mengetahui informasi bidang pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat Universitas Diponegoro;
5. Memahami jenis-jenis informasi yang ada di Universitas Diponegoro
6. Memahami dan menguasai Teknologi Informasi (TI); dan
7. Mampu berkomunikasi secara efektif dan memberikan solusi yang tepat.

Untuk memberi rasa nyaman dan memuaskan pemohon informasi yang datang langsung ke ULT Undip, telah disediakan sarana dan fasilitas pendukung antara lain:

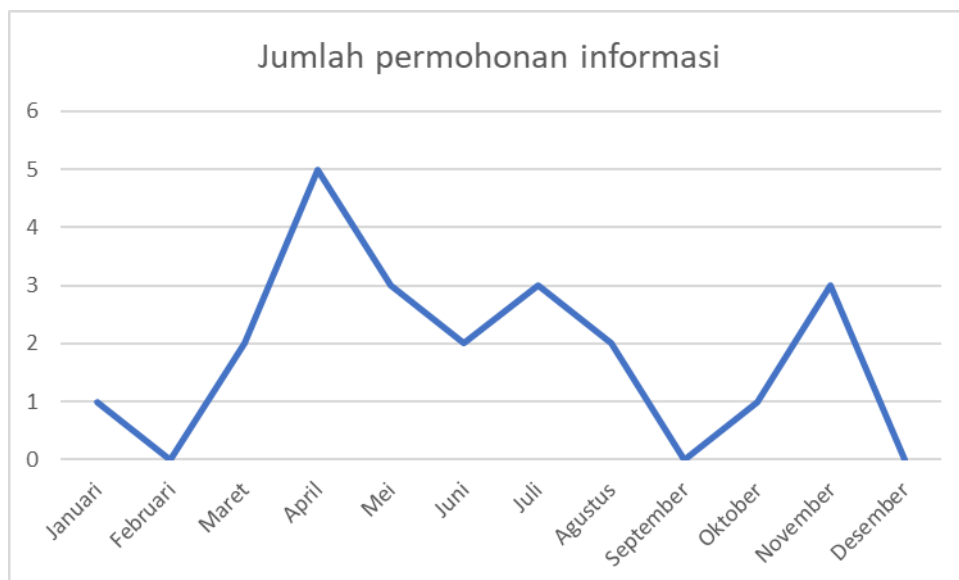
1. Ruang pelayanan dilengkapi AC
2. Meja, kursi dan alat tulis kantor
3. Komputer dan printer
4. Jaringan internet dan wifi
5. Pesawat telepon
6. Jam dinding
7. Dispenser
8. Ruang tunggu

9. *Closed-circuit television (CCTV)*
10. Alat pengukur suhu
11. Ruang laktasi
12. Tempat cuci tangan dan handsanitizer
13. Toilet
14. Mushola
15. Ruang media center
16. Ruang diskusi
17. Parkir kendaraan
18. Akses dan layanan untuk disabilitas
19. Buku tamu
20. Digital signage

D. STATISTIK LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Berikut rekap jumlah permohonan informasi yang masuk kanal PPID periode tahun 2023:

Gambar 2. Grafik rekap layanan informasi publik PPID Undip tahun 2023



Rekap layanan informasi publik melalui PPID Undip tahun 2023

Dengan rincian sebagai berikut:

Bulan	Jumlah permohonan Informasi	Jumlah Permohonan Informasi yang Dipenuhi	Jumlah Permohonan informasi yang Ditolak	Rerata Waktu Permohonan Informasi (hari)
Januari	1	1	0	1
Februari	0	0	0	0
Maret	2	2	0	1
April	5	5	0	1
Mei	3	3	0	1
Juni	2	2	0	2
Juli	3	3	0	2
Agustus	2	2	0	2
September	0	0	0	0
Oktober	1	1	0	1
November	3	3	0	2
Desember	0	0	0	0
Total	22	22		1,1

Gambar 3. Tabel rekap permohonan informasi PPID Undip tahun 2023

Rerata waktu pelayanan informasi publik oleh PPID Undip adalah 1,1 hari kerja per pemohon. Hal ini sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik bahwa jangka waktu pelayanan informasi publik yaitu 10 hari kerja.

Jumlah pemohon informasi yang masuk di laman PPID Undip tidak sebanyak yang melalui layanan publik Halo Undip. Rata-rata pemohon yang menyampaikan permohonan informasi via laman PPID Undip juga masuk ke Halo Undip. Sehingga permohonan informasi yang diminta sudah direspon via *live chat* Halo Undip.

Untuk periode tahun 2023, permohonan informasi tidak ada yang ditolak, dikarenakan permohonan informasi yang diminta adalah termasuk pada Daftar Informasi Publik (DIP). Namun beberapa permohonan informasi yang masuk via telepon kami tolak karena berkaitan dengan permohonan data pribadi yaitu nomor telepon pribadi dari pegawai yang diminta oleh bank tertentu atau pinjaman online.

E. SENGGKETA INFORMASI

Tidak ada

F. KENDALA LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Beberapa kendala yang dihadapi dalam menyelenggarakan layanan informasi publik di Universitas Diponegoro

1. Dikarenakan masyarakat atau pemohon informasi yang lebih memilih kanal layanan Halo Undip (*live chat*) karena lebih cepat mendapatkan respon menjadikan banyaknya pertanyaan yang masuk Halo Undip yang menjadikan petugas pelayanan harus sigap dan cepat merespon;
2. Terbatasnya petugas pelayanan di ULT Undip; dan
3. Terlambatnya informasi yang dikirim dari unit, lembaga atau fakultas berkaitan dengan informasi yang dibutuhkan mahasiswa, menjadikan kita terkendala atau jeda waktu untuk memberikan jawaban/ merespon permohonan informasi.

BAB III

PENUTUP

A. SARAN DAN REKOMENDASI

Saran dan Rekomendasi dari PPID Utama Universitas Diponegoro:

1. Meningkatkan koordinasi dan komunikasi dengan unit, lembaga dan fakultas
2. Membentuk WAG narahubung dari unit, lembaga dan fakultas untuk membantu merespon atau menjawab permohonan informasi;
3. Merekrut mahasiswa magang untuk membantu pelayanan di ULT terutama pada bulan/ periode masa penerimaan mahasiswa baru.

B. RENCANA TINDAK LANJUT

1. Meraih predikat predikat informatif dari Komisi Informasi Pusat di tahun 2024
2. Meningkatkan kualitas layanan dengan mengembangkan layanan publik Halo Undip

Demikian laporan informasi publik yang dibuat oleh Universitas Diponegoro, harapan kami semoga kedepan layanan informasi publik di Universitas Diponegoro dapat berjalan dengan baik, lancar dan berkualitas, transparan, efektif dan efisien serta dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.