



# LAPORAN PPID UNIVERSITAS JEMBER

**Tahun 2022**



<https://ppid.unej.ac.id/>



# DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>2</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>3</b>
<b>BAB II PELAKSANAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK .....</b>	<b>4</b>
<b>A. Mekanisme Layanan.....</b>	<b>4</b>
<b>1. Layanan Website.....</b>	<b>4</b>
<b>2. Layanan Pengguna Secara Langsung .....</b>	<b>9</b>
<b>3. Layanan Pengguna Secara Daring .....</b>	<b>9</b>
<b>4. Layanan Menggunakan Aplikasi UC3 .....</b>	<b>10</b>
<b>5. Layanan SP4N Laporan .....</b>	<b>11</b>
<b>B. Pembiayaan .....</b>	<b>11</b>
<b>C. Sumber Daya .....</b>	<b>12</b>
<b>D. Statistik Layanan .....</b>	<b>13</b>
<b>1. Layanan PPID .....</b>	<b>13</b>
<b>2. Layanan UC3.....</b>	<b>14</b>
<b>3. Layanan SP4N Laporan .....</b>	<b>15</b>
<b>E. Capaian .....</b>	<b>16</b>
<b>F. Kendala .....</b>	<b>17</b>
<b>BAB III Penutup .....</b>	<b>18</b>
<b>A. Rencana Tindak Lanjut.....</b>	<b>18</b>
<b>B. Kesimpulan.....</b>	<b>18</b>

## BAB I PENDAHULUAN

Semenjak diberlakukannya Undang-Undang No. 14 tahun 2008 mengenai Keterbukaan Informasi Publik, maka semua lembaga publik di Indonesia wajib melayani permohonan informasi oleh publik. Amanat ini wajib dilaksanakan berdasarkan pemikiran, hak untuk memperoleh informasi merupakan bagian dari Hak Asasi Manusia (HAM). Apalagi di era keterbukaan dan kemajuan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), maka informasi merupakan kebutuhan pokok setiap orang untuk pengembangan pribadi dan lingkungan sosialnya.

Adanya hak untuk memperoleh informasi juga merupakan bagian penting bagi perkembangan sebuah bangsa. Pasalnya keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik (*Good Governance*). Hak untuk memperoleh informasi merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara dan badan publik lainnya dan segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan publik.

Sebagaimana yang diamanatkan Undang-undang No.14 tahun 2008, maka setiap badan publik berkewajiban membentuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) sebagai ujung tombak pelaksanaan keterbukaan informasi publik. Begitu pula dengan Universitas Jember telah menjalankan amanah Undang-undang No.14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang dibuktikan dengan keberadaan PPID Universitas Jember. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, PPID Universitas Jember melibatkan tenaga lintas bagian seperti adanya tenaga pakar hukum, Pranata Humas, Pranata Arsiparis, pelaksana administrasi dan tenaga lainnya.

Tidak hanya menjalankan kewajiban sesuai Undang-Undang No. 14 Tahun 2008, Universitas Jember terus meningkatkan layanan dan inovasi yang terkait informasi publik. Diantaranya dengan aplikasi University Customer Care Centre (UC3). Aplikasi UC3 yang semula digunakan untuk pelayanan mahasiswa kemudian dikembangkan untuk melayani semua *stakeholders* Universitas Jember. Kualitas dan kuantitas layanan ditingkatkan dengan adanya fasilitas Student Service Center (SSC) dan peningkatan kapasitas petugas yang menjalankan PPID Universitas Jember.

Kesemuanya diharapkan meningkatkan kualitas dan kuantitas layanan keterbukaan informasi publik bagi segenap *stake holder* Universitas Jember pada khususnya, serta semua warga pada umumnya. Sehingga predikat informatif sebagai predikat paripurna dalam pelayanan informasi publik akan tercapai.

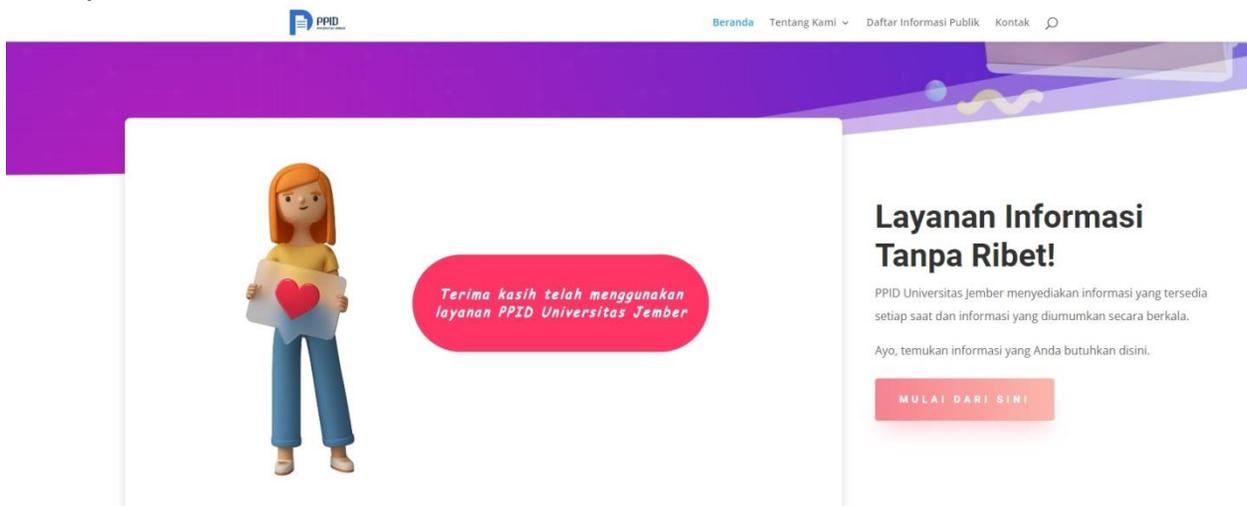
## BAB II PELAKSANAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK

### A. Mekanisme Layanan

Dalam pelaksanaan layanan informasi publik Universitas Jember tidak hanya menggunakan layanan PPID saja. Dalam perjalanan pelaksanaan layanan informasi publik selama ini, layanan yang menggunakan PPID sangat minim. Sehingga Universitas Jember perlu melakukan berbagai inovasi layanan. Inovasi ini harus tetap dilakukan untuk mewujudkan Good University Government dengan meningkatkan akuntabilitas dan transparansi.

Adapun layanan Informasi Publik yang telah dilaksanakan pada tahun 2022 adalah sebagai berikut :

#### 1. Layanan Website



Tahun 2022 Universitas Jember telah berusaha untuk meningkatkan layanan informasi melalui website [ppid.unej.ac.id](http://ppid.unej.ac.id). Di tahun ini perwajahan dari website didesain menjadi lebih segar, kekinian dan *user friendly*.

Dari sisi konten, Website PPID Unej juga telah meningkatkan kualitas ataupun kuantitasnya. Adapun konten yang ditampilkan dalam website [ppid.unej.ac.id](http://ppid.unej.ac.id). adalah sebagai berikut:

- a. Menu Beranda tersedia konten :
  1. Formulir dan SOP layanan
  2. Layanan penjadwalan Zoom meeting jika pelapor tidak bisa hadir secara langsung
  3. Selayang Pandang PPID Universitas Jember
  4. Video Profile
  5. Informasi pemberitaan Universitas Jember.

- b. Menu menu Tentang Kami, tersedia informasi tentang :
  - 1. Profile PPID
  - 2. Maklumat Pelayanan PPID
  - 3. Struktur organisasi PPID Universitas Jember.
  
- c. Menu Daftar Informasi Publik tersedia informasi tentang :
  - 1. Informasi yang diumumkan secara berkala
    - Informasi tentang profil Badan Publik
      - Profil pimpinan
      - Sejarah
      - Visi
      - Misi
      - Tujuan
      - Tugas Pokok
      - Motto
      - Fungsi
      - Organisasi
      - Statuta
      - SOTK
    - LHKPN
      - Rektor
      - WR 1
      - WR 2
      - WR 3
    - Ringkasan Informasi tentang program dan/atau kegiatan yang sedang dijalankan dalam lingkup Badan
      - Informasi Masuk Perguruan Tinggi
      - Informasi Penerimaan Calon Pegawai
      - Informasi Pengadaan Barang dan Jasa Universitas Jember
      - Agenda Kegiatan
      - Kalender akademik
    - Ringkasan Informasi tentang kinerja dalam lingkup Badan Publik
      - Capaian IKU
      - Lakin
      - Laporan Renbis
      - SAKIP
      - SOP terkait bidang DATIN
    - Ringkasan laporan keuangan yang telah diaudit
      - Laporan keuangan
      - Neraca
      - Laporan arus kas

- Daftar aset dan investasi
  - Ringkasan laporan akses Informasi Publik
    - Jumlah permintaan informasi publik
    - Jumlah permintaan informasi yang dikabulkan dan atau ditolak
  - Informasi tentang peraturan, keputusan, dan/atau kebijakan yang mengikat
  - Informasi tentang prosedur memperoleh Informasi Publik
  - Informasi tentang tata cara pengaduan penyalahgunaan wewenang atau pelanggaran oleh Badan Publik
  - Informasi tentang pengadaan barang dan jasa
    - Mengumumkan RUP
    - Mengumumkan paket dari mulai dari nama paket, tgl pembuatan, lingkup pekerjaan, metode lelang, nilai pagu dan HPS sampai syarat kualifikasi
    - Tahap Pemilihan (KAK, HPS, Rancangan Kontrak, Jadwal Pelaksanaan dll)
  - Informasi tentang prosedur peringatan dini dan prosedur evakuasi keadaan darurat di setiap kantor Badan Publik.
- Laporan kegiatan Tim Covid Unej
- Laporan Tahunan PPID
  - Daftar Informasi Publik
  - Kinerja Kegiatan Universitas Jember
  - Data Inventaris Universitas Jember
  - Informasi tentang profil Badan Publik
    - Profil pimpinan
    - Sejarah
    - Visi
    - Misi
    - Tujuan
    - Tugas Pokok
    - Motto
    - Fungsi
    - Organisasi
    - Statuta
    - SOTK
  - LHKPN
    - Rektor
    - WR 1
    - WR 2
    - WR 3

- Ringkasan Informasi tentang program dan/atau kegiatan yang sedang dijalankan dalam lingkup Badan
    - Informasi Masuk Perguruan Tinggi
    - Informasi Penerimaan Calon Pegawai
    - Informasi Pengadaan Barang dan Jasa Universitas Jember
    - Agenda Kegiatan
    - Kalender akademik
  - Ringkasan Informasi tentang kinerja dalam lingkup Badan Publik
    - Capaian IKU
    - Lakin
    - Laporan Renbis
    - SAKIP
    - SOP terkait bidang DATIN
  - Ringkasan laporan keuangan yang telah diaudit
    - Laporan keuangan
    - Neraca
    - Laporan arus kas
    - Daftar aset dan investasi
  - Ringkasan laporan akses Informasi Publik
    - Jumlah permintaan informasi publik
    - Jumlah permintaan informasi yang dikabulkan dan atau ditolak
  - Informasi tentang peraturan, keputusan, dan/atau kebijakan yang mengikat
  - Informasi tentang prosedur memperoleh Informasi Publik
  - Informasi tentang tata cara pengaduan penyalahgunaan wewenang atau pelanggaran oleh Badan Publik
  - Informasi tentang pengadaan barang dan jasa
    - Mengumumkan RUP
    - Mengumumkan paket dari mulai dari nama paket, tgl pembuatan, lingkup pekerjaan, metode lelang, nilai pagu dan HPS sampai syarat kualifikasi
    - Tahap Pemilihan (KAK, HPS, Rancangan Kontrak, Jadwal Pelaksanaan dll)
  - Informasi tentang prosedur peringatan dini dan prosedur evakuasi keadaan darurat di setiap kantor Badan Publik
    - Laporan kegiatan Tim Covid Unej
  - Laporan Tahunan PPID
  - Daftar Informasi Publik
  - Kinerja Kegiatan Universitas Jember
  - Data Inventaris Universitas Jember
2. Informasi yang tersedia setiap saat
- Daftar Informasi Publik
  - Informasi tentang Peraturan, Keputusan, dan/atau Kebijakan Badan Publik

- Layanan Informasi Publik di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan
- Informasi tentang Organisasi, Administrasi Kepegawaian dan Keuangan
  - Pedoman Pengelolaan Keuangan
  - Pedoman Pengelolaan Kepegawaian
  - Pedoman Pengelolaan Kemahasiswaan
  - Pedoman SIMANGGA dalam aplikasi suster
- Pedoman SISTER
- Pedoman Pengelolaan BMN
  - Pedoman Tata Naskah Dinas SIKD dalam aplikasi suster
- Surat-surat Perjanjian dengan pihak ketiga berikut dokumen pendukungnya
  - Akademik (MOU dan MOA)
  - Non Akademik (MOU dan MOA)
- Surat menyurat pimpinan atau pejabat Badan Publik dalam rangka pelaksanaan tugas, fungsi, dan wewenangnya SIKD dalam aplikasi suster
- Persyaratan perijinan, izin yang diterbitkan dan/atau dikeluarkan berikut dokumen pendukungnya, laporan penataan izin yang diberikan
- Data Perbendaharaan atau inventaris :
  - Laporan tentang Asset BMN
  - Ratio Ruang kuliah dan mahasiswa
  - Jumlah Ruang Kuliah
  - Jumlah Kampus dan Gedung
- Luas Bangunan, Tanah
- Rencana Strategis UNEJ dan Rencana Kerja
- Agenda kerja pimpinan UNEJ
- Informasi Kegiatan Pelayanan Informasi Publik :
  - Pelayanan Akademik
  - Pelayanan Media Manajemen Pembelajaran MMP dalam aplikasi suster
  - Pelayanan Kemahasiswaan
  - Pelayanan Kepegawaian
  - Pelayanan Akademik
- Pelanggaran yang ditemukan dalam pengawasan internal serta laporan penindakannya
- Pelanggaran yang dilaporkan oleh masyarakat serta laporan penindakannya
- Daftar Hasil Penelitian :
  - Daftar Jurnal UNEJ
  - Daftar dan Jumlah Judul R&D
  - Daftar dan jumlah Judul Penelitian Dasar
  - Daftar dan Kegiatan Pengabdian Masyarakat
  - Daftar & Jumlah Hasil Penelitian Teknologi tepat Guna
- Jumlah HKI
- Peraturan perundang-undangan yang telah disahkan beserta kajian akademiknya
- Informasi dan kebijakan yang disampaikan pejabat publik dalam pertemuan yang terbuka untuk umum

- Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Perguruan Tinggi
- Informasi Publik yang telah dinyatakan terbuka bagi masyarakat berdasarkan mekanisme keberatan dan/atau penyelesaian sengketa
- Fasilitas Kampus
  - Rute Transportasi KE UNEJ
  - Daftar Penginapan Sekitar Kampus
  - Peta Kampus

### 3. Informasi yang dikecualikan

## 2. Layanan Pengguna Secara Langsung

Selain pelayanan melalui website, PPID Universitas Jember juga melayani pengguna layanan secara langsung. Pengguna layanan PPID yang datang ke Universitas Jember akan dilayani oleh para petugas layanan PPID untuk memenuhi permintaan informasi publik sesuai dengan peraturan yang berlaku. Jadwal layanan diberikan sesuai dengan jam kerja yang diberlakukan di Universitas Jember.

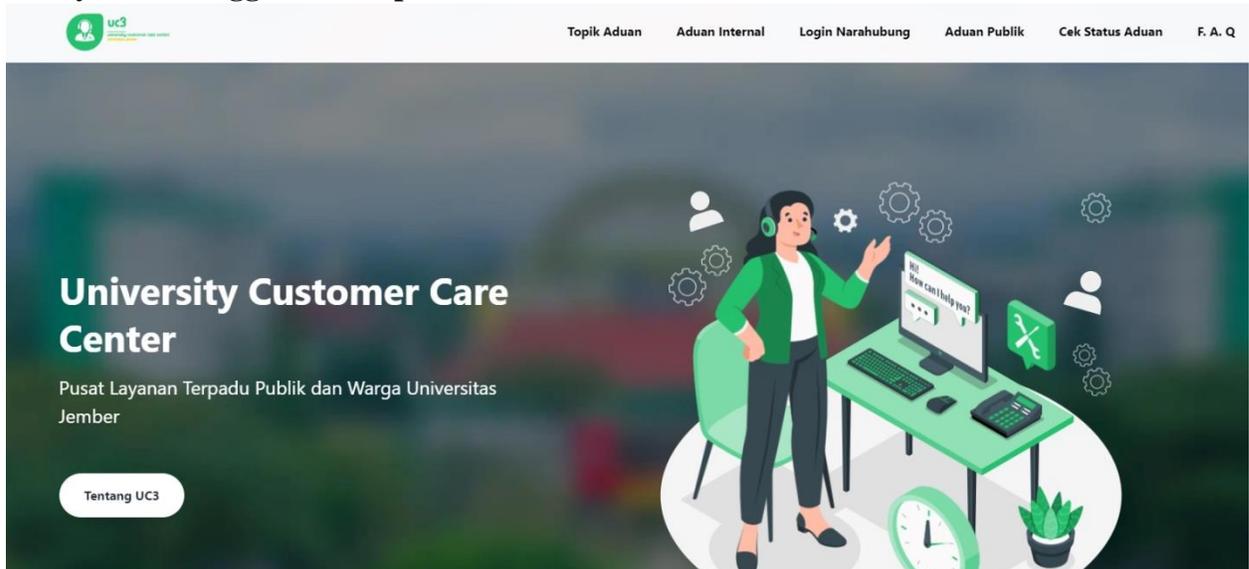
## 3. Layanan Pengguna Secara Daring

Mulai tahun 2022 PPID Universitas Jember juga melayani pengguna yang tidak bisa secara langsung. Diberikan beberapa alternative layanan daring. Sebagai layanan awal pada website [ppid.unej.ac.id](http://ppid.unej.ac.id) disediakan penjadwalan untuk layanan daring dengan menggunakan Zoom Meeting. Alternatif lain pengguna bisa memanfaatkan layanan melalui email [ppid@unej.ac.id](mailto:ppid@unej.ac.id). Selain itu penggunaan media sosial resmi juga digunakan sebagai layanan informasi bagi publik.

The screenshot shows a web browser window with the URL [ppid.unej.ac.id](http://ppid.unej.ac.id). The page title is "Kirim Pesan" (Send Message). Below the title, there is a form with the following fields:

- Nama \*** (Name): A text input field.
- Nomor HP \*** (Phone Number): A text input field.
- Email \*** (Email): A text input field.
- Kebutuhan \*** (Needs): A dropdown menu with the following options:
  - Menghubungi PPID Universitas Jember
  - Menghubungi PPID Universitas Jember Ingin Membuat Agenda Zoom Meeting
  - Lainnya

## 4. Layanan Menggunakan Aplikasi UC3



Pada tanggal 15 November tahun 2017 Universitas Jember meluncurkan aplikasi yang dinamakan *University Customer Care Center* atau UC3. Aplikasi UC3 adalah aplikasi yang menangani pengaduan keluhan dan permohonan informasi kepada Universitas Jember yang berbasis pada teknologi informasi. Aplikasi ini dibuat dalam rangka inovasi pelayanan publik yang dapat dipenuhi dengan cepat dan terdokumentasikan dengan baik.

Untuk kecepatan layanan Universitas Jember membentuk tim nara hubung UC3 yang terdiri dari pejabat minimal setingkat wakil Koordinator dan satu orang operator yang menangani operasional hariannya.

Setiap narahubung UC3 bertanggungjawab pada atau bidang garapan, seperti bidang akademik, kemahasiswaan, keuangan, kepegawaian dan lainnya. Keberadaan aplikasi UC3 ternyata mendapatkan sambutan yang positif, sehingga yang awalnya hanya difokuskan melayani publik internal Universitas Jember kemudian dikembangkan untuk melayani publik eksternal.

## 5. Layanan SP4N Lapor



Seperti diketahui bersama bahwa Pemerintah Republik Indonesia membentuk Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!). SP4N Lapor adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat Indonesia melalui beberapa kanal pengaduan yaitu website [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id). Lembaga pengelola SP4N-LAPOR! adalah Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB)

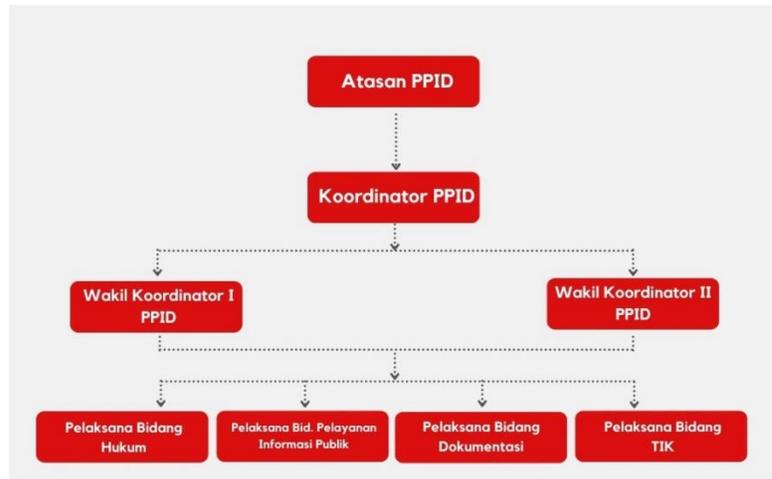
Mekanisme aduan pelanggan dengan menggunakan SP4N-LAPOR! adalah setelah pengguna memberikan aduannya ke SP4N-LAPOR! maka akan diterima oleh Admin Nasional SP4N-LAPOR!. Berikutnya akan di disposisi kepada Admin Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi dan diteruskan kepada Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Riset, dan Teknologi. Setelah itu Admin Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Riset, dan Teknologi meneruskan kepada narahubung SP4N-LAPOR! Universitas Jember.

### B. Pembiayaan

Anggaran operasional pelayanan informasi pada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi serta operasional UC3 dibebankan pada Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) Universitas Jember tahun 2021 sebesar **Rp. 70.000.000,- (Biaya Honorarium PPID + Biaya Konsinyering + Biaya perjadi MONEV PPID)**

### C. Sumber Daya

Struktur Organisasi PPID Universitas Jember



Sumber daya manusia yang disertakan dalam PPID PTN Universitas Jember terdiri dari beberapa unsur yaitu Pimpinan, bidang Humas, Hukum, Arsiparis, Data dan Informasi, dan Teknologi informasi.

Dalam pelaksanaan di Universitas Jember, Rektor sebagai penanggung jawab atau atasan PPID. Atasan PPID mempunyai tugas memberikan tanggapan atas keberatan yang diajukan Pemohon Informasi Publik, memberikan arahan dalam uji konsekuensi atas informasi yang akan dikecualikan, dan memberikan petunjuk dan arahan kepada PPID dalam penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan Informasi Publik.

Wakil Rektor Bidang Perencanaan, Sistem Informasi, dan Hubungan Masyarakat sebagai Koordinator bertugas sebagai PPID yang mempunyai tugas mengkoordinasi, melaporkan dan mengevaluasi dalam penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan Informasi Publik dan Dokumentasi. Selain itu Koordinator juga mempunyai tugas mengkoordinasi uji konsekuensi atas informasi yang akan dikecualikan.

Kepala Biro bertindak sebagai wakil koordinator PPID bertugas sebagai PPID Pelaksana. PPID pelaksana dalam keseharian melakukan membantu koordinator untuk mengkoordinasi, melaporkan dan mengevaluasi dalam penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan Informasi Publik dan Dokumentasi. Selanjutnya membantu Koordinator dalam pelaksanaan uji konsekuensi atas informasi yang akan dikecualikan.

Petugas selanjutnya adalah sebagai berikut :

1. Pembantu pelaksana bidang hukum yang terdiri dari 2 orang Dosen dari Fakultas Hukum, dan 3 orang tenaga kependidikan yang berlatar belakang hukum. Pelaksana bidang Hukum bertugas untuk melakukan pendampingan dan memberikan pertimbangan bidang hukum

kepada PPID UNEJ terhadap penyelesaian sengketa Informasi Publik yang diajukan oleh Pemohon Informasi Publik dan turut serta dalam uji konsekuensi.

2. Pembantu Pelaksana bidang Pelayanan Informasi Publik terdiri dari 5 orang Tenaga kependidikan yaitu 3 orang dari Pokja Humas, 1 orang dari Pokja Tata Usaha dan 1 orang dari Pokja Data dan Informasi. Bertugas melakukan pengendalian dan registrasi di bidang Pelayanan Informasi Publik, Melakukan pelayanan Informasi sesuai dengan aturan yang berlaku, Melakukan penetapan prosedur operasional penyebarluasan Informasi Publik, Melakukan pelayanan informasi publik dengan cepat, tepat dan sederhana dan ikut serta dalam uji konsekuensi.
3. Pembantu Pelaksana bidang Dokumentasi terdiri dari 2 orang tenaga kependidikan yaitu 1 orang arsiparis dan 1 orang dari pokja data dan informasi. Bertugas mengkoordinasi, mengadministrasi dan mendokumentasikan data/berkas PPID dan turut serta dalam pelaksanaan uji konsekuensi.
4. Pembantu Pelaksana Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) terdiri dari 3 orang yang berlatar belakang TIK, bertugas melakukan koordinasi, pengembangan dan pelayanan di bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi PPID dan ikut serta dalam pelaksanaan Uji Konsekuensi

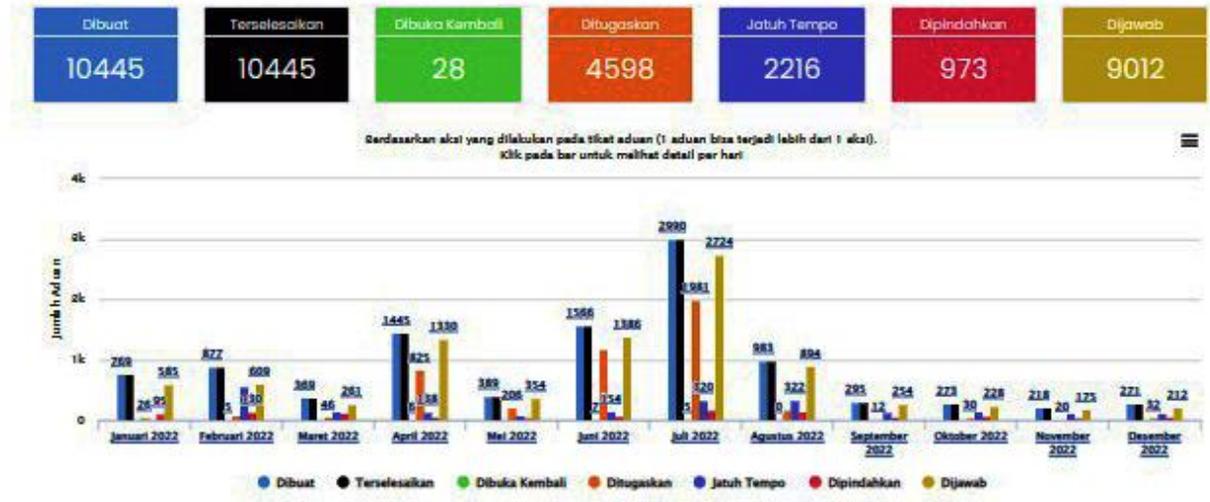
#### **D. Statistik Layanan**

##### **1. Layanan PPID**

Pada tahun 2022 belum ada aduan dari masyarakat yang menggunakan PPID sebagai sarana aduannya kepada Universitas Jember. Tetapi bukan berarti Universitas Jember berhenti melaksanakan perbaikan layanan PPID. Justru Universitas Jember terus melakukan inovasi kegiatan yang bertujuan untuk peningkatan layanan aduan. Salah satunya adalah dengan melakukan konsinyering optimalisasi PPID Universitas Jember.

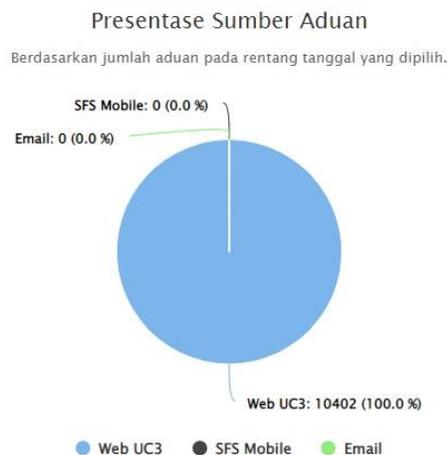


## 2. Layanan UC3

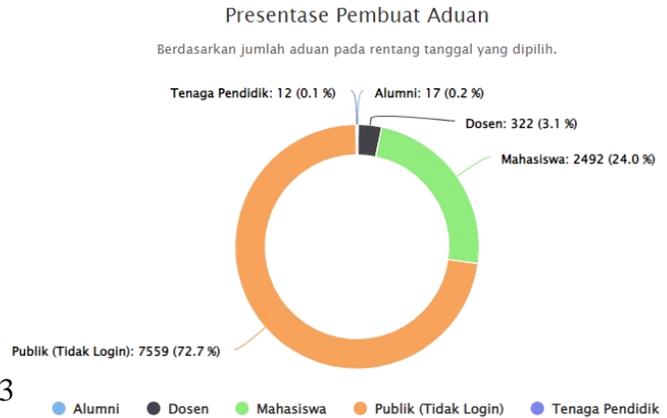


Pada tahun 2022 telah menerima sejumlah 10445 laporan dari pelanggan. Dari laporan yang diajukan semua telah terselesaikan..

Dalam pelaksanaan aduan di UC 3 terkadang pengguna kurang tepat dalam memilih topic aduan sehingga narahubung bisa menugaskan pada personal ataupun memindahkan pada unit kerja yang lebih mempunyai kopetensi untuk menyelesaikan aduan tersebut. Selama tahun 2022 ada 4598 aduan yang ditugaskan kepada narahubung dan ada 993 aduan yang dipindahkan ke unit kerja lain yang lebih tepat untuk menyelesaikan aduan.



Dalam kinerjanya, UC3 Universitas Jember juga menyediakan beberapa alternative pilihan yang bisa digunakan dalam beberapa device atau juga bisa melalui email. Namun pada tahun 2022 para pengguna lebih memilih menggunakan web UC3 sebagai sarana untuk menyampaikan aduan.



Jika dilihat dari sebaran pengguna UC3 maka pada tahun 2022 mahasiswa yang menyampaikan aduan sebanyak 2492 orang, Dosen sebanyak 322 orang, Tenaga Pendidik sebanyak 12 orang dan alumni sebanyak 17 orang.

Dari angka diatas pengguna terbanyak adalah pengguna UC3 yang tidak login. Ini bisa dari yang telah disebutkan diatas ataupun dari orang tua mahasiswa ataupun publik umum.

### 3. Layanan SP4N Lapor

Selama tahun 2022 Universitas Jember telah menerima sebanyak 4 aduan melalui SP4N Lapor. Semua laporan telah diselesaikan dengan baik dan telah ditutup baik oleh system ataupun dari pelapor. Adapun aduannya adalah sebagai berikut :

No	Tanggal	Laporan melalui	Uraian Laporan	Status
1	28 Juni	Android	Diberi Ijazah Tapi Tidak Diberitahu	Selesai, ditutup oleh Pelapor
2	8 Sept	Website	Dosen Nonhumanis	Selesai, ditutup oleh Pelapor
3	1 Nov	Website	Pengumuman Hasil Seleksi Beasiswa Pascasarjana Universitas Jember Tahun 2020	Selesai, ditutup oleh Sistem
4	30 Des	Website	Informasi Tautan (Link) Pengumuman Terbuka Terkait Perubahan Kebijakan Dan Pengumuman Seleksi Beasiswa Pascasarjana Universitas Jember Tahun 2020	Selesai, ditutup oleh Sistem

## E. Capaian

Pada tahun **2021** Universitas Jember telah mengikuti program Monev yang dilakukan oleh Komisi Informasi Pusat dan mendapatkan predikat **Cukup Informatif** . Predikat ini perlu ditingkatkan dengan cara mengetahui dan melaksanakan apa saja persyaratan sebuah badan publik untuk mendapat predikat Menuju Informatif atau bahkan yang Informatif.

Pada tahun 2022 PPID Universitas Jember berbenah untuk meningkatkan kualitas layanan PPID dan berusaha untuk mendapatkan predikat yang lebih baik. Beberapa agenda telah dilakukan oleh PPID Universitas Jember dengan melakukan konsinyering bersama ULT Dikti dan KIP Pusat.

Hasil konsinyering ini digunakan untuk memperbaiki cara kerja dan juga layanan yang diberikan PPID Universitas Jember kepada pelanggannya. Pada Monev tahun 2022 Universitas Jember Akhirnya mendapatkan predikat **Menuju Informatif**.





#### **F. Kendala**

Dalam pelaksanaan pelayanan informasi publik saat ini kendala yang dihadapi PPID Universitas Jember adalah belum samanya persepsi tentang pelayanan prima dalam mengelola aduan dari pelanggan oleh setiap pengelola atau narahubung kanal-kanal aduan yang ada. Diperlukan narahubung yang responsive dan piawai berkomunikasi baik dengan atasan ataupun dengan pengguna dalam pengelolaan aduan. Disamping itu perlu peningkatan pola pengawasan dalam pelaksanaan pengelolaan aduan.

## BAB III Penutup

### A. Rencana Tindak Lanjut

Dengan diraihnya predikat Menuju Informatif bukan berarti Universitas Jember berpuas diri dengan predikat tersebut tetapi justru terlecut untuk bisa mewujudkan menjadi lembaga public yang Informatif.

Pada tahun 2023 PPID Universitas Jember merencanakan untuk mengevaluasi segala kekurangan dan kemudian berusaha memperbaiki kesalahan tersebut agar cita-cita menjadi lembaga yang Informatif bisa terwujud di tahun 2023.

PPID Universitas Jember melalui bidang 3 juga merencanakan untuk lebih mengoptimalkan komunikasi dengan para Narahubung UC3, sehingga muncul persamaan persepsi bagaimana menangani aduan yang mask melalui UC3.

### B. Kesimpulan

PPID Universitas Jember pada tahun 2022 dalam melaksanakan UU no 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik terus berupaya untuk melaksanakan tugas dan fungsinya secara transparan dan akuntabel. Inovasi terus dilakukan dalam rangka melaksanakan keterbukaan informasi publik untuk mencapai *Good Government*. Peningkatan Predikat dari Cukup Informatif menjadi Menuju Informatif menjadi penyemangat PPID Universitas Jember untuk menjadi lebih baik.

Tidak ada permohonan informasi melalui PPID Universitas Jember pada tahun 2022, namun permohonan informasi, aduan dan keluhan pelanggan dilakukan oleh pelanggan yang memilih kanal-kanal aduan lain seperti SP4N Lapor dan UC3 Universitas Jember.

Mengetahui  
PPID Universitas Jember



Prof. Drs. Bambang Kuswandi, M.Sc., Ph.D  
NIP. 196902011994031002