



**UNIMED**  
The Character Building University

# LAPORAN

## LAYANAN INFORMASI PUBLIK

### TAHUN 2023





LAPORAN  
LAYANAN INFORMASI PUBLIK  
TAHUN 2023

PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI  
(PPID)

UNIVERSITAS NEGERI MEDAN  
2024

## RINGKASAN

Layanan Informasi Publik wajib dilaksanakan bagi setiap Badan Publik sesuai Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Turunan dari Undang-Undang tersebut yakni Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 41 Tahun 2020 tentang Layanan Informasi Publik di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud). Laporan Koordinator PPID Kemendikbud ini berisi tentang gambaran umum kebijakan layanan informasi publik dan pelaksanaan layanan informasi publik sepanjang tahun 2021 di Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (Kemendikbudristek).

Oleh karena itu, dalam mengimplementasikan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 dan Turunan dari Undang-Undang tersebut yakni Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 41 Tahun 2020, Universitas Negeri Medan (Unimed) sebagai badan publik dibawah Kemendikbudristek wajib mengatur mengatur skema keterbukaan informasi publik dan melayani setiap permohonan yang ada di lingkungan Unimed

Universitas Negeri Medan telah memberikan perhatian penuh menghasilkan berbagai inovasi dalam memberikan layanan informasi baik secara daring ketika di masa pandemi covid 19 dan juga secara luring di masa transisi new normal kepada masyarakat dengan menerapkan protokol kesehatan yang ketat. Pada tahun 2023, PPID Unimed menghadirkan website [www.pintu.unimed.ac.id](http://www.pintu.unimed.ac.id), dengan hadirnya website ini diharapkan dapat mempermudah civitas UNIMED dalam mencari informasi.

Laporan ini disusun sebagai bentuk laporan kinerja atas pelayanan informasi publik PPID UNIMED di tahun 2023. Laporan ini ditujukan kepada Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi, Atasan PPID Unimed, dan Komisi Informasi Pusat, serta bagian dari evaluasi mandiri PPID Unimed dalam upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan dan pendokumentasian informasi publik yang dilakukan secara berkelanjutan.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Gambaran Umum Kebijakan Layanan Informasi Publik**

Hak untuk memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia, dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting negara demokratis. Informasi publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara negara atau badan publik lainnya. Keterbukaan informasi publik (KIP) merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara, sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Universitas Negeri Medan (Unimed) sebagai badan publik dibawah Kemendikbudristek sejak 2015 sampai saat ini terus mengatur skema keterbukaan informasi publik dan melayani setiap permohonan yang ada di lingkungan Unimed dengan menghadirkan berbagai inovasi di berbagai aspek. Dimulai dari pembuatan kebijakan oleh pimpinan, peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM), pemenuhan sarana dan prasarana, serta inovasi di bidang digital.

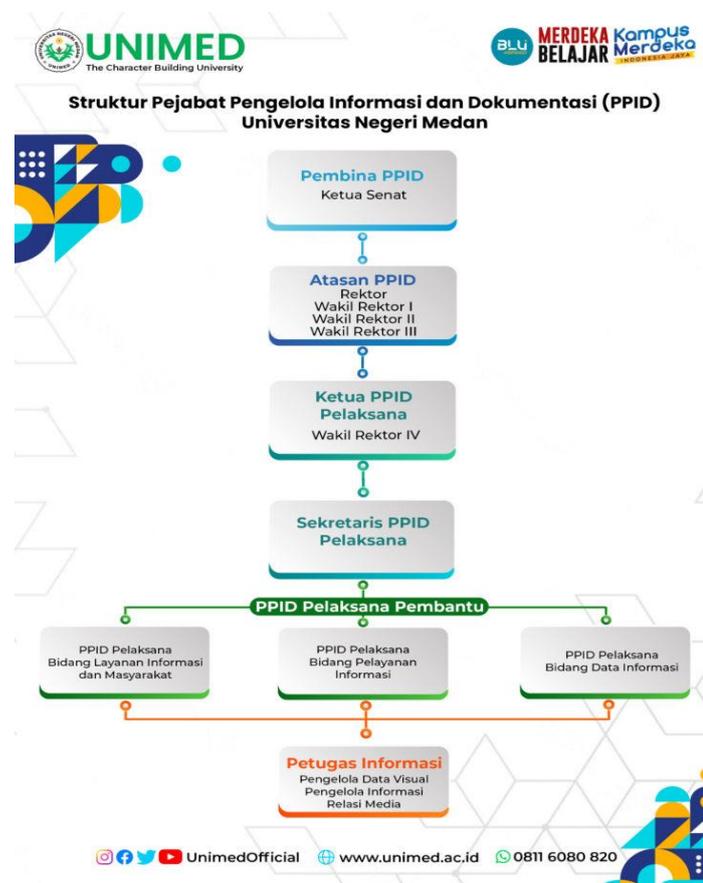
Merujuk pada turunan Undang-Undang KIP di atas dan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan (Permendikbud) Nomor 41 Tahun 2020 tentang Layanan Informasi Publik di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Ketua PPID Pelaksana di Unimed adalah Wakil Rektor yang membidangi perencanaan, kerjasama dan hubungan masyarakat dalam hal ini adalah Wakil Rektor IV dan Sekretaris PPID Pelaksana adalah Kepala Humas. Dalam hal ini PPID Unimed mempunyai tugas sebagai berikut :

1. Mendata dan memberikan pelayanan informasi dan dokumentasi yang dipublikasikan sesuai peraturan dan perundang-undangan yang berlaku
2. Mengkoordinasikan dan mengkonsolidasikan pengumpulan bahan informasi dan dokumentasi dari fakultas/biro/lembaga/unit terkait
3. Menyimpan, mendokumentasikan, menyediakan dan memberi pelayanan informasi kepada publik;
4. Melakukan verifikasi bahan informasi publik, menguji konsekuensi atas informasi

yang disengketakan

5. Melakukan pemutakhiran dan menyediakan informasi dan dokumentasi untuk diakses oleh masyarakat.
6. Penetapan pertimbangan tertulis atas setiap kebijakan yang diambil untuk memenuhi hak setiap orang atas informasi publik.

PPID Unimed terdiri dari PPID Pelaksana Pembantu yang terbagi menjadi tiga bagian yakni PPID Pelaksana Bidang Layanan Informasi dan Masyarakat, PPID Pelaksana Bidang Pelayanan Informasi, dan PPID Pelaksana Bidang Data Informasi, serta PPID Unimed dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh Petugas Informasi yang terbagi atas Pengelola Data Visual, Pengelola Informasi, dan Relasi Media. Kemudian Ketua PPID Pelaksana memiliki tugas dalam menyampaikan laporan hasil pelaksanaan tugas PPID Unimed kepada Atasan PPID Unimed dalam hal ini Rektor, Wakil Rektor I, II dan III, serta PPID Kemendikbudristek dan Komisi Informasi Pusat sebagaimana tertuang dalam laporan ini.



PPID Unimed terus meningkatkan sarana dan prasarana dalam upaya memberikan kemudahan layanan informasi bagi publik terlebih lagi di masa transisi menuju new normal. Pemutakhiran konten, fitur, dan lainnya terkait informasi publik terus dilakukan.

Hal ini agar memudahkan Tim PPID Unimed dalam menjalankan tugas dalam sehari-harinya. Dalam memenuhi dan melayani permohonan informasi publik, Ketua PPID Unimed bersama dengan Sekretaris PPID Pelaksana Unimed melakukan optimalisasi melalui layanan whatsapp center 0811 6080 820 untuk memberikan solusi pelayanan publik di tengah pandemi Covid-19 dan masa transisi menuju new normal. Selain itu, optimalisasi layanan informasi publik juga dilakukan melalui laman [pintu.unimed.ac.id](http://pintu.unimed.ac.id), [e-pengaduan.unimed.ac.id](http://e-pengaduan.unimed.ac.id), [laman lapor.go.id](http://laman.lapor.go.id), email, media sosial, dan lainnya.

## BAB II

### PELAKSANAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK

#### A. Mekanisme Layanan Informasi Publik

Pelaksanaan Layanan informasi publik Unimed dilaksanakan oleh Sekretaris PPID Pelaksana Unimed yang diawasi oleh Ketua PPID Pelaksana Unimed yakni Wakil Rektor IV Unimed. Pelayanan informasi publik Unimed diselenggarakan oleh:

- Pusat Informasi dan Pelayanan Terpadu (PINTU) Universitas Negeri Medan  
Gedung Biro Rektor Universitas Negeri Medan Pusat Administrasi lantai 1  
Jalan Willem Iskandar, Medan, Sumatera Utara, Sumatera Utara  
Email : [ppid@unimed.ac.id](mailto:ppid@unimed.ac.id)  
Laman : [pintu.unimed.ac.id](http://pintu.unimed.ac.id)  
Whatsapp Center : 0811 6080 820

Adapun Jadwal pelayanan PINTU Unimed adalah sebagai berikut :

- Senin – Kamis : 08.00 – 15.00 WIB (Istirahat : 12.00-13.00 WIB)
- Jumat : 08.00 – 16.00 WIB (Istirahat : 12.00 – 14.00 WIB)
- Whatsapp Center : 08.00 – 16.30 WIB

Prosedur memperoleh informasi atau layanan terpadu di universitas negeri medan terdiri dari dua prosedur, yaitu melalui akses online maupun datang langsung ke kantor PINTU. Adapun prosedur Pelayanan PINTU Universitas Negeri Medan adalah sebagai berikut :

1. Permohonan Informasi dapat disampaikan dengan datang langsung ke PINTU Universitas Negeri Medan atau tidak langsung melalui laman, email, whatsapp centre dan media sosial.
2. Pemohon yang datang langsung atau tidak langsung wajib mengisi formulir permohonan informasi dan keluhan sesuai format yang tersedia di laman [www.unimed.ac.id/ppid/](http://www.unimed.ac.id/ppid/).
3. Pemohon informasi wajib mengikuti ketentuan yang berlaku ketika memohon informasi, ketentuannya adalah sebagai berikut :
  - Pemohon perseorangan harus menunjukkan kartu identitas KTP/KTM asli dan memberikan salinan fotocopinya.



## B. Sumber Daya Layanan Informasi Publik

Dalam mendukung terlaksananya pelayanan informasi publik yang prima dan profesional, Unimed telah menyiapkan sumber daya manusia (SDM) dengan berbagai latar belakang pendidikan dan kompetensi yang mumpuni. SDM di PINTU terbagi atas tiga bagian yakni resepsionis, *front office*, dan *back office*. Resepsionis dan *front office* bertugas melayani secara langsung kepada pemohon informasi yang langsung datang ke PINTU sedangkan *back office* bertugas untuk melayani permohonan informasi yang memohon informasi melalui online seperti *whatsapp centre*, e-pengaduan, email, LAPOR dan media sosial.

Dalam meningkatkan mutu pelayanan informasi publik maka para petugas secara berkala diberikan pelatihan peningkatan kompetensi SDM, sehingga diharapkan dapat :

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 kemenristek Dikti;
4. Memahami informasi bidang pendidikan, kebudayaan, riset dan teknologi Republik Indonesia;
5. Memahami secara umum jenis-jenis informasi yang ada di Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Republik Indonesia;
6. Memahami dan menguasai Teknologi Informasi (TI); dan
7. Komunikatif dan sopan

## C. Sarana Pelayanan Informasi Publik

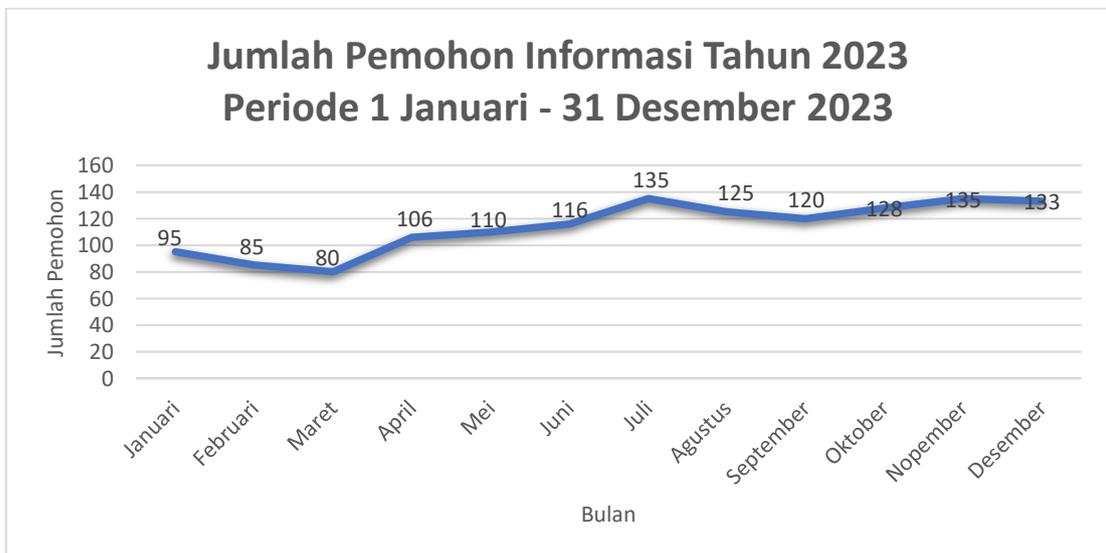
Dalam rangka memberikan kenyamanan terhadap pelaksanaan layanan informasi publik untuk petugas dan pemohon yang datang ke Unimed, telah disediakan sarana yang memadai untuk menunjang pelaksanaan tugas pelayanan informasi. Sarana tersebut meliputi :

|                               |                             |
|-------------------------------|-----------------------------|
| 1. Ruang Layanan ber-AC       | 9. Alat pengukur suhu tubuh |
| 2. Komputer dan Printer       | 10. Handsanitizer           |
| 3. Jaringan internet dan wifi | 11. Alat Pemadam Api Ringan |
| 4. Pesawat Telepon            | 12. Musholla                |

|                                       |                               |
|---------------------------------------|-------------------------------|
| 5. Meja, kursi, dan alat tulis kantor | 13. Televisi                  |
| 6. Jam dinding                        | 14. Toilet                    |
| 7. Pojok Baca                         | 15. Ruang Tunggu              |
| 8. CCTV                               | 16. Kotak Saran dan Pengaduan |

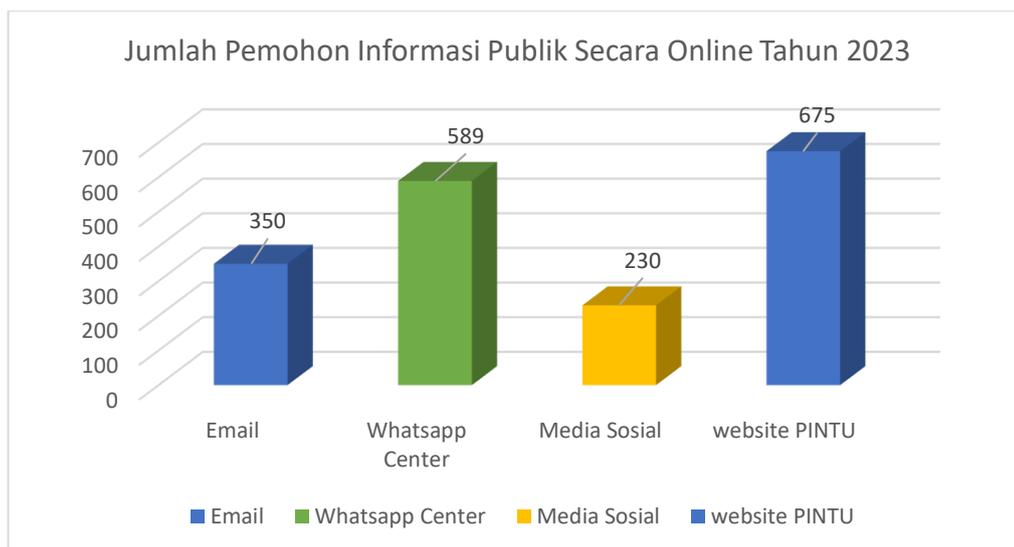
#### D. Stastistik Layanan Informasi Publik

Berdasarkan Permendikbud 41 Tahun 2020 tentang Layanan Informasi Publik, PPID Universitas Negeri Medan mempunyai tugas untuk membantu Atasan PPID Unimed dalam melaksanakan layanan informasi publik, hal ini dilaksanakan PPID Unimed melalui layanan informasi publik di PINTU Universitas Negeri Medan. Berdasarkan peraturan tersebut juga PPID Unimed juga mempunyai tugas dalam mengevaluasi pelayanan informasi yang diberikan dan juga memberikan laporan pelaksanaan pelayanan di PPID Unimed kepada Atasan PPID Unimed. Berikut adalah jumlah pemohon informasi publik yang masuk ke Unimed pada tahun 2023 :



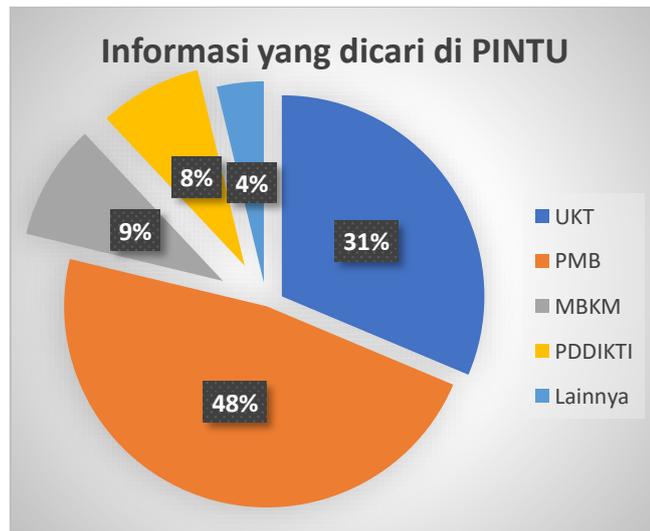
Jumlah pemohon informasi publik yang datang secara langsung/tatap muka untuk memohon informasi kepada PPID Unimed melalui PINTU sejak 1 Januari sampai dengan 31 Desember 2023 berjumlah 1368 pemohon informasi. Dari 1368 pemohon tersebut, jumlah keseluruhan informasi publik yang diminta sebanyak 1567 permohonan informasi dan seluruh permohonan informasi tersebut berhasil dipenuhi.

Selain pelayanan informasi yang diberikan secara langsung/tatap muka, PPID Unimed juga melayani pelayanan informasi publik secara online yakni melalui email, Whatsapp center, dan media sosial.



Jumlah pemohon informasi secara daring yang dilayani oleh PPID Unimed sejak 1 Januari sampai dengan 31 Desember 2023 berjumlah sebanyak 1844 pemohon informasi dengan rincian pemohon informasi melalui email sebanyak 350 pemohon, whatsapp sebanyak 589 pemohon dan media sosial sebanyak 230 pemohon dan dari website pintu 675 pemohon. Dari 1844 pemohon tersebut, jumlah keseluruhan informasi yang diminta sebanyak 1873 informasi dan yang dipenuhi sebanyak 1868 informasi serta permintaan informasi yang ditolak sebanyak 5 permohonan informasi. Adapun alasan penolakan terhadap permohonan informasi tersebut dikarenakan pemohon tidak melengkapi persyaratan permohonan informasi publik di Pusat Layanan Terpadu Universitas Negeri Medan serta informasi yang diminta masuk dalam kategori daftar informasi publik yang dikecualikan.

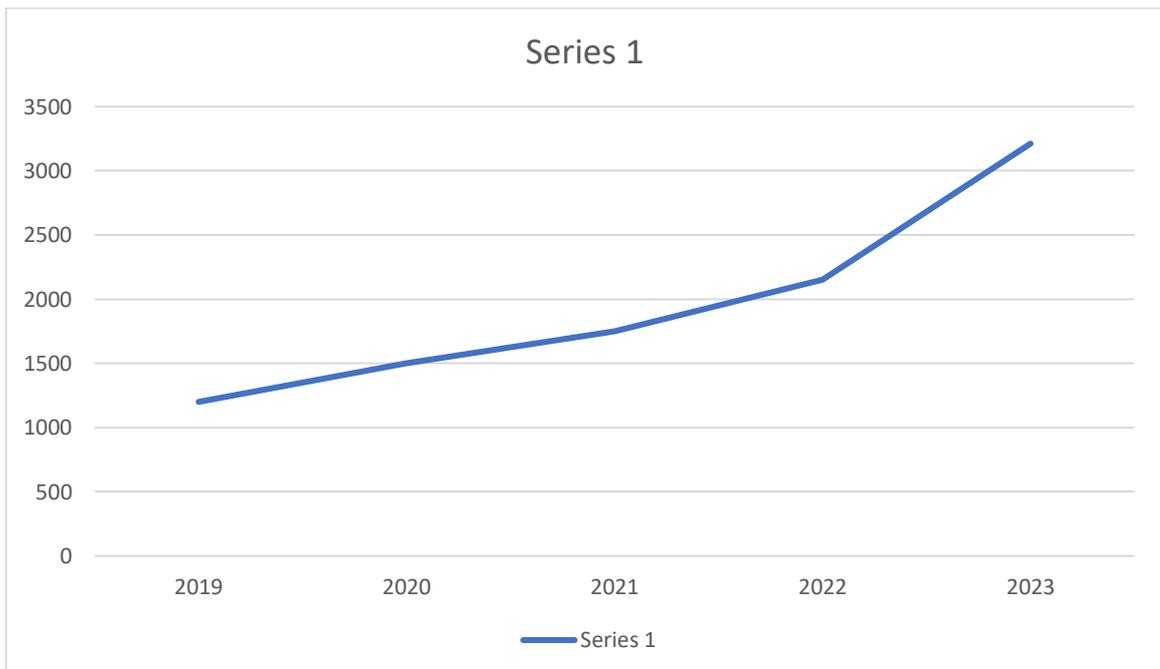
Adapun informasi yang paling sering dicari oleh civitas akademika dan masyarakat baik secara luring/tatap muka ataupun online adalah mengenai informasi Uang Kuliah Tunggal (UKT), penerimaan mahasiswa baru (PMB), MBKM seperti PMM dan lainnya, PDDIKTI dan lainnya



**Gambar 6.** Informasi yang paling sering dicari di PINTU UNIMED

Pada Grafik dapat dilihat bahwa kebanyakan yang mencari informasi ke PINTU UNIMED baik luring dan daring adalah mengenai penerimaan mahasiswa baru jalur SNBP, SNBT dan Mandiri. Kemudian adalah UKT dan yang sering ditanya adalah mengenai pengajuan permohonan keringanan UKT.

Berikut ini adalah perkembangan permohonan informasi publik ke PPID Unimed dimulai dari 2019 sampai dengan 2023 :



Permohonan informasi publik ke PPID Unimed selalu naik setiap tahunnya, hal ini dikarenakan banyaknya antusias masyarakat terhadap Universitas Negeri Medan. Dikarenakan hal tersebut masyarakat selalu berupaya mencari informasi publik ke PPID Unimed setiap harinya melalui tatap muka dengan datang langsung ke PINTU dan juga

secara daring yakni lewat email, whatsapp center, e-pengaduan dan email.

#### **E. Sengketa Informasi**

Pemberian pelayanan informasi publik yang dilaksanakan oleh PPID Unimed sepanjang tahun 2023 selalu memberikan pelayanan yang prima dengan pemberian informasi yang jelas, akurat, cepat dan tepat. Oleh karena itu, tidak ada sengketa informasi yang terjadi di Universitas Negeri Medan karena semua informasi yang diberikan oleh PPID Unimed sudah tepat.

#### **F. Kendala Layanan Informasi Publik**

Beberapa kendala dalam pelaksanaan layanan informasi publik di PPID Unimed adalah sebagai berikut:

1. Kendala Substansi : Pemahaman terhadap UU KIP, Layanan PPID dan Permohonan Informasi Publik belum dipahami secara baik oleh masyarakat. Serta bentuk layanan, mekanisme dan SOP juga belum dipahami dengan baik oleh masyarakat. Selain itu juga masih terbatasnya pemahaman tentang kewajiban melakukan keterbukaan informasi publik bagi civitas dan masyarakat, sehingga masih ragu untuk membuka data dan memberikannya.
2. Kendala Teknis : Beberapa database PPID terkait data, informasi dan dokumentasi di masing- masing fakultas, lembaga dan unit belum lengkap dan terdokumentasi dengan baik.
3. Kendala Eksternal : Banyaknya permohonan informasi yang diajukan oleh pemohon sangat beragam dan menjadi kendala tersendiri bagi PPID Unimed untuk menjawab dan memberikannya. Permohonan informasi juga terkadang cukup pelik dan terjadi miss komunikasi, sehingga membutuhkan waktu lama dalam menjawab permohonan dan memberikan jawaban atas permohonan informasi yang diminta.

## **BAB III**

### **PENUTUP**

#### **A. Saran dan Rekomendasi**

Permohonan Informasi Publik di PINTU selalu meningkat setiap tahunnya baik secara tatap muka dan online. Agar semua permintaan informasi dapat dilayani maka PINTU melakukan inovasi setiap tahunnya dimulai dari pelayanan informasi lewat LAPOR, pembuatan website e-pengaduan, whatsapp center ,media sosial serta website PINTU. Untuk meningkatkan pelayanan informasi berikut adalah beberapa saran dan rekomendasi dari Ketua PPID Unimed :

1. Meningkatkan koordinasi dengan seluruh elemen unit di UNIMED dalam hal pelayanan dan pendokumentasian informasi publik di Universitas Negeri Medan untuk mewujudkan visi Unimed di bidang pendidikan, rekayasa industri dan budaya
2. Meningkatkan kapasitas SDM serta kompetensi dalam pelayanan informasi publik
3. Melakukan pembinaan, pendampingan, dan evaluasi layanan informasi publik di Unimed secara berkala dan berkesinambungan.

#### **B. Rencana Tindak Lanjut**

Saat ini PINTU terus meningkatkan layanan yang ada pada website [pintu.unimed.ac.id](http://pintu.unimed.ac.id), sampai sekarang website [pintu.unimed.ac.id](http://pintu.unimed.ac.id) masih berfokus pada layanan akademik seperti akad, wisuda dan tes standar selain itu adalah layanan peninjauan ulang UKT. Kedepannya akan ditambah layanan-layanan yang lain sehingga memudahkan sivitas akademika dan masyarakat dalam mencari informasi yang diinginkan.

Demikian laporan pengelolaan Unit Layanan Terpadu atau Pusat Informasi dan Layanan Terpadu (PINTU) Universitas Negeri Medan yang dikelola oleh Humas Unimed dibawah pengarahannya Wakil Rektor IV bidang Perencanaan, Kerjasama dan Hubungan Masyarakat. Harapannya ke depan, layanan informasi dapat berjalan semakin baik dan berkualitas, cepat, mudah, sederhana, dan tidak berbiaya agar terwujud penyelenggaraan negara yang transparan, efektif, efisien, dan akuntabel serta dapat dipertanggungjawabkan sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-undang Keterbukaan Informasi Publik.

Medan, 20 Februari 2024

Wakil Rektor IV

sebagai Ketua PPID Pelaksana Unimed,



Prof. Dr. Erond Litno Damanik, S.Pd., M.Si.

NIP. 196008041986011001