



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
**KANTOR KOMUNIKASI, INFORMASI
DAN PELAYANAN PUBLIK**

Jalan Dr. Setiabudhi No.229, Gedung UC Lantai 1 Bandung 40154

Laman: <https://humas.upi.edu>; Surel/e-mail: humas@upi.edu

Nomor : **B - 342/UN40.I6/HM.03.00/2025**
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Penyampaian Laporan Layanan Informasi Publik
PPID UPI Tahun 2025

Bandung, 2 Oktober 2025

Yth. **Ketua Komisi Informasi Pusat**
Republik Indonesia
di
Jakarta

Dengan hormat.

Sehubungan dengan Monev Keterbukaan Informasi Publik Tahun 2025, bersama surat ini kami sampaikan Laporan Layanan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Universitas Pendidikan Indonesia (UPI). Laporan Layanan Informasi Publik terlampir.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan perkenan Bapak, kami ucapkan terima kasih.

Kepala KKIPP/Koordinator Pelaksana
& Bidang Informasi Publik PPID UPI,



Vidi Sukmayadi

Tembusan:

1. Rektor/Atasan PPID UPI;
2. Wakil Rektor Bidang Sumber Daya dan Sistem Informasi/PPID Utama.

Lampiran Surat

Nomor : B - 342/UN40.I6/HM.03.00/2025

Tanggal : 2 Oktober 2025

LAPORAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK

TAHUN 2025

PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA | 2025



KATA PENGANTAR

Universitas Pendidikan Indonesia (UPI), sebagai entitas publik, menjunjung tinggi prinsip transparansi sesuai dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Terkait dengan hal tersebut UPI berkomitmen untuk memberikan akses yang cepat dan mudah bagi masyarakat dalam memperoleh informasi publik. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) UPI bertanggung jawab untuk menyediakan informasi yang tepat dan akurat, sehingga tidak menyesatkan.

UPI meyakini bahwa keterbukaan informasi publik bukan hanya merupakan kewajiban hukum, tetapi juga sebuah langkah penting untuk membangun kepercayaan dan reputasi yang baik di mata masyarakat. Melalui platform *website* PPID, kami menyediakan beragam jenis informasi yang dimutakhirkan secara berkala, *real-time*, dan dapat diakses kapan saja. Selain itu, UPI juga menyusun Daftar Informasi Publik (DIP) dan menetapkan informasi yang dikecualikan sesuai ketentuan hukum dengan penjelasan yang transparan dan pertimbangan yang komprehensif.

Sebagai bagian dari upaya untuk menjaga komitmen terhadap keterbukaan informasi publik, Universitas Pendidikan Indonesia, di bawah pengelolaan Kantor Komunikasi, Informasi dan Pelayanan Publik, secara aktif terlibat dalam memastikan pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008. Laporan ini merupakan salah satu wujud pertanggungjawaban kami sebagai PPID Universitas Pendidikan Indonesia dalam rangka melaksanakan tugas dan fungsi pada tahun 2024. Kami terus berkomitmen untuk senantiasa meningkatkan kualitas layanan keterbukaan informasi publik dan bertanggung jawab penuh terhadap upaya tersebut demi mewujudkan kampus yang informatif.

PPID UPI
Koordinator Pelaksana Bidang
Informasi Publik,



Vidi Sukmayadi, S.S., M.Si., Ph.D.
NIP. 198210222014041001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	1
DAFTAR ISI.....	2
I. GAMBARAN UMUM KEBIJAKAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK.....	3
II. GAMBARAN UMUM PELAKSANAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK...	7
A. Sarana Layanan Terpadu dan Pelayanan Informasi Publik	7
B. SDM Pelayanan Informasi Publik Beserta Kualifikasinya.....	14
C. Anggaran Pelayanan Informasi Publik serta Laporan Penggunaannya	15
III. REKAPITULASI PERMOHONAN INFORMASI DAN PENYELESAIAN SENKETA INFORMASI PUBLIK	16
IV. REKOMENDASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT DALAM PENINGKATAN PELAKSANAAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK.....	22
A. Kendala Internal.....	22
B. Kendala Eksternal	22
C. Rekomendasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Informasi Publik.....	22

I. GAMBARAN UMUM KEBIJAKAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Keterbukaan informasi publik di lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia (UPI), dimulai sejak tahun 2016. Hal tersebut dibuktikan melalui Surat Keputusan Rektor Universitas Pendidikan Indonesia Nomor 4049/UN40/KP/2016 tentang Pengangkat Pejabat Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi (PPID) Universitas Pendidikan Indonesia. Keterbukaan Informasi Publik di lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia dilaksanakan berdasarkan ketentuan dalam:

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2013 tentang Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Publik;
5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2020 tentang Layanan Informasi Publik di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan;
6. Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 2 tahun 2011 tentang Tata cara Penyelesaian Sengketa Informasi Publik di Pengadilan;
7. Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi berdasarkan Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2013;
8. Pengklasifikasian Informasi Publik berdasarkan Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2017;
9. Standar Layanan Informasi Publik berdasarkan Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021; dan
10. Monitoring dan Evaluasi Keterbukaan Informasi Publik berdasarkan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2024.

Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) berkomitmen kuat terhadap keterbukaan informasi publik guna mendukung prinsip transparansi dan akuntabilitas. Kebijakan layanan informasi publik di lingkungan UPI berlandaskan pada Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) dan regulasi internal yang bertujuan untuk menjamin hak masyarakat dalam mengakses informasi yang cepat, mudah, dan relevan. PPID UPI berupaya menyediakan layanan informasi yang tepat dan akurat, sehingga dapat memenuhi kebutuhan publik internal maupun eksternal yang berkepentingan.

Standarisasi pelayanan informasi publik di lingkungan (UPI) dilakukan untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat dengan prinsip-prinsip cepat, tepat, dan akurat. "Cepat" merupakan upaya untuk menyampaikan informasi publik secepat mungkin tanpa penundaan yang tidak perlu. Sedangkan "tepat" menegaskan bahwa penyampaian informasi dilakukan sesuai dengan batas waktu yang telah ditetapkan oleh Undang-undang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP). Prinsip "akurat" mengandung makna bahwa informasi yang disediakan secara berkala ataupun diperoleh melalui proses permohonan informasi (kategori informasi disediakan setiap saat) akan selalu diupayakan sesuai dengan yang diminta sehingga terhindar dari adanya keberatan dari pemohon informasi. PPID UPI juga mengedepankan prosedur yang mudah dipahami dan dapat diakses oleh siapa pun, termasuk mereka yang memiliki keterbatasan/berkebutuhan khusus. Informasi yang bersifat elektronik bisa diperoleh tanpa ada biaya.

Sebagai Perguruan Tinggi Negeri Berbadan Hukum (PTNBH), UPI memegang teguh komitmen untuk mematuhi keterbukaan informasi publik sebagai bagian dari kewajiban hukum. Hal ini merupakan semangat UPI untuk menjadi institusi yang transparan dan akuntabel. Keterbukaan informasi publik di UPI menjadi wujud dari upaya badan publik untuk memberikan kemudahan akses informasi kepada masyarakat. Oleh karena itu, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) UPI telah dan terus melakukan inisiatif untuk memanfaatkan teknologi informasi, khususnya melalui laman resmi <https://ppid.upi.edu> sebagai sarana untuk menyediakan informasi yang dibutuhkan masyarakat.

Laman PPID UPI berfungsi sebagai *platform* yang informatif dan mudah diakses oleh masyarakat untuk mendapatkan informasi yang mereka perlukan. Melalui laman tersebut, masyarakat dapat mengajukan permohonan informasi publik dengan mengisi formulir permohonan yang telah disediakan. PPID UPI akan memproses permohonan informasi tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku (30 hari kerja, dan 10 hari kerja apabila ada keberatan). PPID UPI bertanggung jawab atas pengelolaan informasi dan dokumentasi secara efisien, serta berkomitmen untuk terus mengembangkan sistem informasi dan dokumentasi guna memastikan ketersediaan informasi yang tepat, akurat, dan terkini bagi masyarakat.

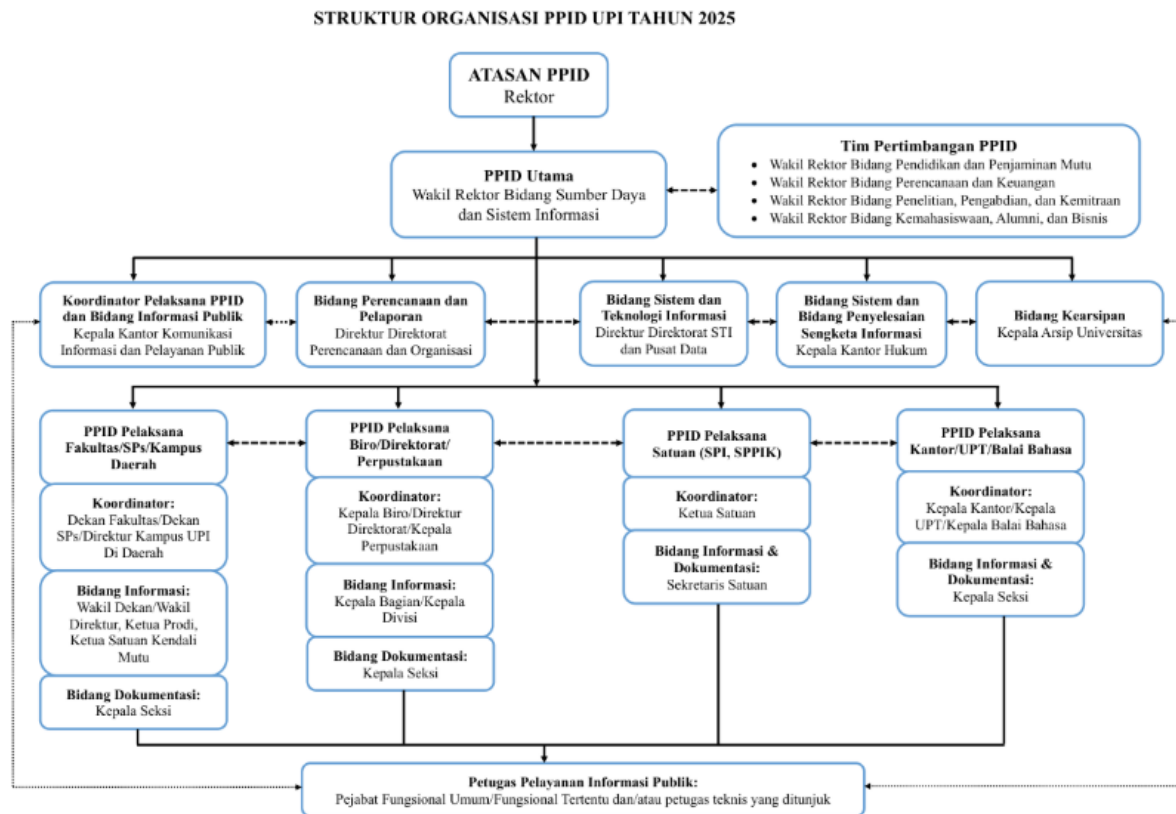
PPID UPI membedakan kategori informasi berdasarkan sifat dan tingkat aksesibilitasnya. Yang pertama informasi publik yang bersifat terbuka dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat tanpa memerlukan permohonan khusus, seperti profil institusi, kebijakan akademik, dan laporan tahunan. Selain itu terdapat informasi yang bersifat terbatas atau dikecualikan, yang hanya dapat diakses melalui mekanisme permohonan resmi dengan pertimbangan tertentu, misalnya data pribadi mahasiswa atau dokumen internal yang bersifat strategis. Proses permohonan informasi tersebut dilakukan secara daring melalui sistem yang telah disediakan, dengan waktu rata-rata pelayanan yang telah ditentukan untuk memastikan respons yang efektif.

Sebagai bagian dari upaya pengelolaan informasi serta dengan adanya perubahan SOTK UPI, PPID UPI telah menetapkan Keputusan Rektor Nomor 2183/UN40/KP.09.00/2025 tentang Perubahan Atas Keputusan Rektor Nomor 441/UN40/KP.06.00/2025 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia Tahun 2025. Sedangkan Peraturan Rektor Universitas Pendidikan Indonesia Nomor: 4563/UN40/KP/2019 tentang Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia yang menjelaskan garis besar pengelolaan PPID di lingkungan UPI.

UPI secara aktif melakukan sosialisasi dan edukasi terkait layanan informasi publik guna meningkatkan kesadaran sivitas akademika dan masyarakat mengenai hak akses informasi. Melalui berbagai kanal komunikasi, seperti laman resmi, media sosial, serta seminar dan lokakarya. UPI berupaya meningkatkan pemahaman mengenai prosedur permohonan informasi, hak dan kewajiban pemohon, serta mekanisme keberatan apabila terdapat kendala dalam mengakses informasi. Langkah ini diharapkan dapat mendorong partisipasi publik dalam pemanfaatan informasi yang sesuai dengan peruntukannya. Sebagai institusi yang menjunjung tinggi tata kelola yang baik. UPI terus melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap kebijakan layanan informasi publik. Pemanfaatan teknologi dalam pengelolaan informasi menjadi salah satu fokus utama dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan. Dengan adanya sistem informasi yang terintegrasi, diharapkan aksesibilitas informasi publik menjadi semakin optimal sehingga dapat mendukung iklim akademik yang lebih terbuka dan mendukung upaya meningkatkan kualitas layanan pendidikan di UPI.

Struktur organisasi PPID UPI dirancang untuk memastikan efektivitas pengelolaan informasi publik. Pada tingkat tertinggi, terdapat Atasan PPID yang bertanggung jawab dalam menetapkan kebijakan strategis terkait layanan informasi. Selanjutnya, PPID Utama berperan sebagai pengelola yang memastikan ketersediaan dan aksesibilitas informasi sesuai dengan standar yang berlaku. Sementara

Tim Pertimbangan dibentuk untuk memberikan rekomendasi dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan penyediaan atau pembatasan informasi tertentu. Selanjutnya PPID Pelaksana yang tersebar di berbagai unit kerja baik akademik maupun non akademik, bertugas dalam pelaksanaan teknis layanan informasi. Gambaran tugas dan fungsi semua elemen tersebut di atas ditegaskan sebagai berikut:



Gambar 1.
Struktur Organisasi PPID UPI

Struktur organisasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) di atas menunjukkan hierarki dan fungsi utama dalam pengelolaan layanan informasi publik.

Atasan PPID UPI memiliki tugas dan wewenang:

- bertanggung jawab atas pelaksanaan layanan Informasi Publik yang dilakukan oleh PPID Utama dan PPID Pelaksana;
- mengoordinasikan layanan Informasi Publik di PPID Utama dan PPID Pelaksana;
- mengetahui dan memberikan persetujuan atas setiap informasi yang diberikan di PPID Utama dan PPID Pelaksana;
- mengetahui dan memberikan persetujuan atas informasi publik yang dikecualikan;
- memberikan tanggapan atas keberatan permohonan informasi yang diminta oleh pemohon; dan
- menyampaikan laporan pelaksanaan pelayanan informasi kepada Komisi Informasi Pusat dan Menteri Pendidikan Tinggi, Sains dan Teknologi.

PPID Utama memiliki tugas dan wewenang:

- mengumpulkan, menyediakan, menyimpan, mendokumentasikan, dan mengamankan

- informasi;
- b. memberikan layanan informasi publik yang cepat, tepat, dan sederhana yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. menetapkan prosedur operasional penyebaran Informasi Publik;
- d. menetapkan informasi yang dikecualikan berdasarkan uji konsekuensi;
- e. menetapkan klasifikasi informasi publik dan/atau mengubahnya;
- f. menetapkan informasi publik yang dikecualikan yang telah habis jangka waktu pengecualiannya sebagai informasi publik yang dapat diakses;
- g. menetapkan pertimbangan tertulis atas setiap kebijakan yang diambil untuk memenuhi hak setiap orang atas Informasi Publik;
- h. melakukan koordinasi dengan PPID Pelaksana;
- i. melaksanakan pembinaan terhadap PPID Pelaksana;
- j. melakukan evaluasi terhadap PPID Pelaksana; dan
- k. menyampaikan laporan pelaksanaan layanan kepada Atasan PPID.

PPID Pelaksana memiliki tugas dan wewenang:

- a. mengumpulkan, menyediakan, menyimpan, mendokumentasikan, dan mengamankan informasi;
- b. memberikan layanan informasi publik yang cepat, tepat, dan sederhana yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. menetapkan prosedur operasional penyebaran Informasi Publik;
- d. menetapkan klasifikasi Informasi Publik dan/atau mengubahnya;
- e. menetapkan pertimbangan tertulis atas setiap kebijakan yang diambil dalam memenuhi hak setiap orang atas Informasi Publik; dan
- f. menyampaikan laporan pelaksanaan layanan kepada PPID Utama.

PPID Pelaksana bertugas dalam operasionalisasi layanan informasi di berbagai unit, termasuk fakultas, sekolah/kampus daerah, biro, direktorat, kantor, UPT, dan unit penunjang lainnya. Koordinator PPID Pelaksana dibantu oleh PPID Pelaksana Pembantu Bidang Informasi dan PPID Pelaksana Pembantu Bidang Dokumentasi. Di bawah PPID Pelaksana, terdapat Petugas Pelayanan Informasi Publik, yang bertanggung jawab atas pelaksanaan teknis dalam penerimaan, pengolahan, serta penyampaian informasi kepada publik. Struktur ini mencerminkan komitmen UPI dalam menyediakan layanan informasi yang transparan, sistematis, dan terstruktur untuk memenuhi kebutuhan pemohon informasi sesuai dengan prinsip keterbukaan publik.

II. GAMBARAN UMUM PELAKSANAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK

A. Sarana Layanan Terpadu dan Pelayanan Informasi Publik

Dalam menjalankan pelayanan informasi publik, Universitas Pendidikan Indonesia berkomitmen untuk memastikan bahwa layanan tersebut tidak hanya cepat dan tepat waktu, tetapi juga tanpa biaya serta mudah diakses oleh semua pihak. Kami mengutamakan konsep pelayanan unggul (*Excellent Service*), yang menjadi landasan utama dalam pelaksanaan layanan informasi publik di lingkungan UPI. Standar minimum layanan informasi publik yang kami terapkan mencakup nilai-nilai kepuasan pengguna layanan, sejalan dengan arahan yang tercantum dalam Surat Keputusan Rektor Universitas Pendidikan Indonesia Nomor: 6093/UN40/KP2019 tentang Pelayanan Publik.

Sebagai institusi pendidikan yang mengedepankan transparansi dan akuntabilitas, Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) terus berupaya meningkatkan kualitas layanan informasi publik melalui penguatan sarana pendukung. Sarana pendukung layanan informasi publik berperan penting dalam memastikan aksesibilitas, efektivitas, efisiensi, dan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh informasi yang mereka butuhkan. Dengan adanya sarana yang memadai, baik dalam bentuk fisik maupun digital, UPI dapat memberikan layanan yang responsif dan sesuai dengan prinsip keterbukaan informasi publik sebagaimana diatur dalam regulasi tersebut di atas.

Sebagai bagian dari komitmen terhadap pelayanan publik yang berkualitas, Universitas Pendidikan Indonesia secara rutin melakukan pemeliharaan fasilitasnya. Di samping itu, kami juga terus meningkatkan sistem dan prosedur operasional kami untuk memastikan bahwa setiap aspek pelayanan mencapai standar yang optimal. Salah satu upaya perbaikan yang kami lakukan adalah dengan menyempurnakan Standar Operasional Prosedur (SOP), dengan memastikan bahwa setiap langkah dalam menyediakan informasi kepada masyarakat dijalankan secara efektif, efisien, dan sesuai dengan regulasi yang berlaku.

Sarana layanan informasi publik di lingkungan UPI mencakup berbagai fasilitas yang dirancang untuk mendukung kelancaran permohonan dan penyampaian informasi kepada publik. UPI pun menyediakan pusat layanan informasi yang dilengkapi dengan loket pelayanan, ruang konsultasi, serta perangkat elektronik yang memungkinkan pencarian informasi secara mandiri. Selain itu, informasi dalam bentuk *leaflet*, *booklet*, dan publikasi cetak lainnya yang dapat diakses secara digital sebagai bagian dari strategi penyebaran informasi kepada masyarakat secara langsung. Dengan sarana ini, pemohon informasi dapat mengakses data yang dibutuhkan secara lebih efektif tanpa mengalami kendala administratif.

Di samping sarana fisik, UPI juga mengembangkan layanan berbasis teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi, dan jangkauan layanan informasi publik. Portal resmi PPID UPI berfungsi sebagai pusat informasi daring yang memungkinkan pengguna dapat mengakses berbagai dokumen publik secara cepat, tepat, dan transparan. Sistem ini mencakup fitur permohonan informasi daring yang memungkinkan masyarakat mengajukan permintaan informasi tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Dengan demikian, digitalisasi layanan informasi tidak hanya mempercepat proses pelayanan tetapi juga memastikan keterbukaan informasi dapat dijangkau oleh lebih banyak pihak secara praktis.

Selain menyediakan sarana yang mendukung aksesibilitas informasi, UPI juga berfokus pada pengelolaan dan pemeliharaan sarana layanan agar tetap berfungsi secara optimal. Evaluasi rutin terhadap fasilitas fisik dan sistem digital dilakukan untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan tetap sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Peningkatan kapasitas sumber daya manusia yang

bertugas dalam melayani informasi publik juga menjadi prioritas. Untuk itu pelatihan secara berkala diberikan kepada petugas layanan untuk meningkatkan profesionalisme dalam memberikan informasi yang tepat, akurat, cepat, dan sesuai dengan regulasi yang berlaku.

Dengan adanya sarana layanan informasi publik yang semakin berkembang, UPI berupaya mewujudkan tata kelola informasi yang lebih transparan, akuntabel, dan inklusif. Keberlanjutan dalam pengembangan sarana ini akan terus menjadi perhatian utama dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, baik dari segi aksesibilitas, kualitas informasi, maupun kecepatan dalam merespons permohonan informasi publik. Melalui berbagai inisiatif ini, UPI berharap dapat menjadi institusi pendidikan yang tidak hanya unggul dalam akademik tetapi juga terbuka dalam menyediakan informasi yang berorientasi pada kepentingan publik.

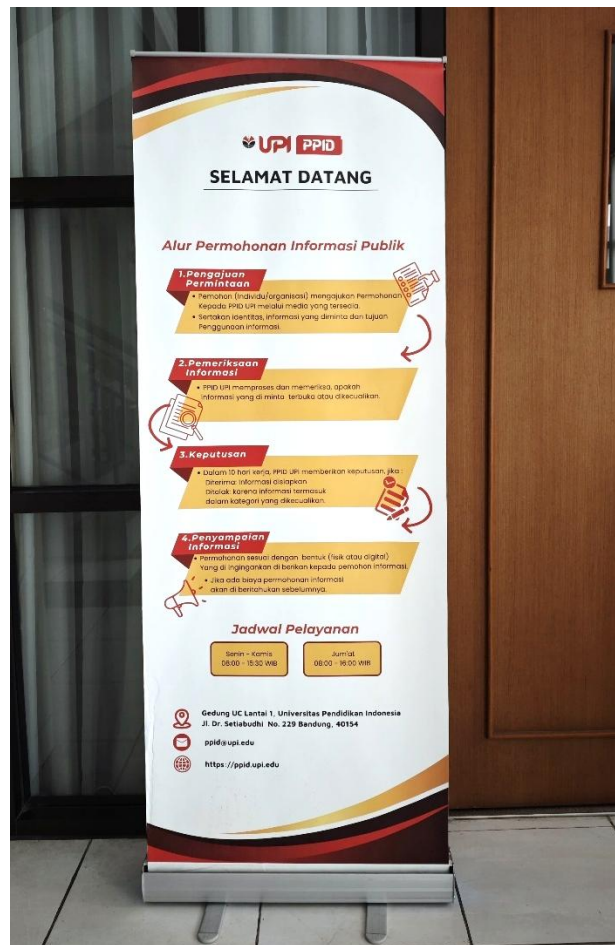
Untuk memenuhi kebutuhan akan informasi, Universitas Pendidikan Indonesia menetapkan Kantor Hubungan Masyarakat melalui Unit Layanan Terpadu (ULT), sebagai unit yang bertanggung jawab dalam melayani permintaan informasi dari masyarakat. ULT berlokasi di gedung University Center UPI, Lantai 1, Jl. Dr. Setiabudi No. 229, Bandung.



Gambar 2.
Ruangan Unit Layanan Terpadu (ULT)



Gambar 3.
Fasilitas Meja Layanan PPID UPI di Unit Layanan Terpadu (ULT)



Gambar 4.
Standing Banner PPID UPI





Gambar 5.
Ruang rapat/pertemuan PPID UPI





Gambar 6.
Ruang PPID UPI

Fasilitas meja pelayanan PPID UPI yang tersedia di Unit Layanan Terpadu (ULT) dirancang untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi masyarakat pengguna layanan, dengan dilengkapi AC, meja dan kursi pelayanan, sofa untuk menunggu antrean, formulir layanan informasi, alat tulis kantor, akses internet, dan fasilitas penunjang lainnya. Kami memastikan bahwa staf kami terlatih untuk memberikan pelayanan yang cepat dan ramah sehingga membantu tersedianya layanan prima yang diterima masyarakat pengguna layanan.

Selain itu, kami-pun terus mengembangkan dan meningkatkan sistem informasi layanan untuk memberikan dukungan yang lebih baik dalam pengelolaan dan penyediaan informasi. Dengan sistem informasi yang lebih canggih dan terintegrasi, kami dapat dengan cepat menanggapi permintaan informasi dari masyarakat serta memastikan akurasi dan keandalan informasi yang disediakan. Kami juga mengadakan pelatihan dan pengembangan kompetensi staf kami, baik dalam hal keterampilan teknis maupun kemampuan dalam berinteraksi dengan. Staf kami dilatih dan dikembangkan kapasitasnya agar dapat memberikan layanan yang cepat, tepat, ramah, dan profesional kepada setiap pengguna layanan, sehingga mereka puas atas layanan yang kami berikan.

Lebih lanjut, kami secara teratur melakukan evaluasi dan survei untuk mengukur kepuasan pengguna layanan dan mengidentifikasi area-area di mana kami dapat melakukan perbaikan lebih lanjut. Melalui umpan balik dari pengguna layanan, kami terus memperbaiki dan menyempurnakan pelayanan kami agar selalu memenuhi, bahkan melampaui harapan mereka. Dengan semua upaya ini, kami percaya bahwa kami dapat memberikan pelayanan publik yang berkualitas tinggi, yang tidak hanya memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat, tetapi juga menciptakan pengalaman yang memuaskan dan bermakna bagi mereka.

B. SDM Pelayanan Informasi Publik Beserta Kualifikasinya

Berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Pendidikan Indonesia Nomor: 2183/UN40/KP.06.00/2025 tentang Perubahan Atas Keputusan Rektor Nomor 441/UN/40/KP.06.00/2025 Tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia Tahun 2025, berikut ini adalah Sumber Daya Manusia PPID beserta kualifikasinya:

No.	Kualifikasi	Jabatan di PPID
1.	Rektor	Atasan PPID
2.	Wakil Rektor Bidang Pendidikan dan Penjaminan Mutu	Tim Pertimbangan PPID
3.	Wakil Rektor Bidang Perencanaan dan Keuangan	Tim Pertimbangan PPID
4.	Wakil Rektor Bidang Penelitian, Pengabdian dan Kemitraan	Tim Pertimbangan PPID
5.	Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan, Alumni dan Bisnis	Tim Pertimbangan PPID
6.	Wakil Rektor Bidang Sumber Daya Manusia dan Sistem Informasi	PPID Utama
7.	Kepala Kantor Komunikasi, Informasi dan Pelayanan Publik	Koordinator Pelaksana Bidang Informasi Publik
8.	Direktur Direktorat Perencanaan dan Organisasi	PPID Bidang Perencanaan dan Pelaporan
9.	Direktur Direktorat Sistem Teknologi Informasi dan Pusat Data	PPID Bidang Sistem dan Teknologi Informasi
10.	Kepala Kantor Hukum	PPID Bidang Penyelesaian Sengketa Informasi
11.	Kepala Arsip Universitas	PPID Bidang Kearsipan
	PPID Pelaksana Fakultas/SPs/Kampus UPI di Daerah	
12.	Dekan Fakultas/Direktur SPs/Direktur Kampus UPI Daerah	Koordinator PPID Pelaksana Fakultas/SPs/Kampus Daerah
13.	Wakil Dekan/Wakil Direktur, Ketua Prodi, Ketua Satuan Kendali Mutu	Bidang Informasi PPID Pelaksana Fakultas/SPs/Kampus Daerah
14.	Kepala Seksi	Bidang Dokumentasi PPID Pelaksana Fakultas/SPs/Kampus Daerah
	PPID Pelaksana Biro/Direktorat/Perpustakaan	
15.	Kepala Biro/Direktur Direktorat/Kepala Perpustakaan	Koordinator PPID Pelaksana Biro/Direktorat/Perpustakaan
16.	Kepala Bagian/Kepala Divisi	Bidang Informasi PPID Pelaksana Biro/Direktorat/Perpustakaan
17.	Kepala Seksi	Bidang Dokumentasi PPID Pelaksana Biro/Direktorat/Perpustakaan
	PPID Pelaksana Satuan (SPI, SPPIK)	
18.	Ketua Satuan	Koordinator PPID Pelaksana Satuan

No.	Kualifikasi	Jabatan di PPID
19.	Sekretaris Satuan	Bidang Informasi dan Dokumentasi PPID Pelaksana Satuan
	PPID Pelaksana Kantor/UPT/Balai Bahasa	
20.	Kepala Kantor/UPT/Balai Bahasa	Koordinator PPID Pelaksana Kantor/UPT/Balai Bahasa
21.	Kepala Seksi	Bidang Informasi dan Dokumentasi PPID Pelaksana Kantor/UPT/Balai Bahasa
	Petugas Pelayanan Informasi Publik	
22.	Pejabat Fungsional Umum/ Fungsional Tertentu dan/atau petugas teknis yang ditunjuk.	Petugas Pelayanan Informasi Publik

C. Anggaran Pelayanan Informasi Publik serta Laporan Penggunaannya

Pada tahun 2025, berbagai kegiatan pelayanan informasi publik PPID UPI dilaksanakan dan didanai dari RKAT Sekretaris Universitas (SU) sebesar Rp. 498.914.000 (empat ratus sembilan puluh delapan juta sembilan ratus empat belas ribu rupiah). Rincian penggunaan dana tersebut adalah sebagai berikut.

No.	Sumber Dana	Nama Kegiatan	Pagu
1.	RKAT Sekretariat Universitas	Pemeringkatan Keterbukaan Informasi Publik Tingkat Nasional	199.272.600
2.		Publikasi Kegiatan UPI melalui Media Massa	55.000.000
3.		Anugerah Humas Diktisaintek	252.839.000
4.		Media Gathering dalam Memperkuat Network Kelembagaan UPI dengan Media Massa	58.640.000
Jumlah			565.751.600

Presentase Anggaran Layanan Publik 2025

No.	Sumber Dana	PAGU	Kegiatan Pendukung PPID	%
1.	RKAT Sekretaris Universitas	640.364.665	252.839.000	39

III. REKAPITULASI PERMOHONAN INFORMASI DAN PENYELESAIAN SENGKETA INFORMASI PUBLIK

Berdasarkan ringkasan Laporan Layanan Informasi Publik melalui *website* PPID Universitas Pendidikan Indonesia, tercatat jumlah pemohon informasi publik yang dikabulkan secara daring pada tahun 2024 sebanyak 6 layanan dengan waktu rata-rata pelayanan sekitar 5 hari penyelesaian. Permohonan layanan berasal dari para mahasiswa, dosen, alumni, dan masyarakat umum dengan tabel laporan layanan informasi publik sebagai berikut:

Ringkasan Laporan Layanan Informasi Publik PPID UPI									
Tahun	Bulan	Jumlah Permohonan yang Dikabulkan		Waktu Rata-Rata Pelayanan	Jumlah Permohonan yang Dikabulkan		Jumlah Permohonan yang Ditolak		
		Daring	Cetak		Seluruhnya	Sebagian	Dikecualikan	Tidak dikuasai / Belum Selesai Didokumentasikan	Lainnya
2025	1	7	-	-	-	-	-	-	-
	2	9	-	-	-	-	-	-	-
	3	5	-	-	-	-	-	-	-
	4	6	-	-	-	-	-	-	-
	5	7	-	-	-	-	-	-	-
	6	29	-	-	-	-	-	-	-
	7	20	-	-	-	-	-	-	-
	8	11	-	-	-	-	-	-	-
	9	11	-	-	-	-	-	-	-
	10	-	-	-	-	-	-	-	-
	11	-	-	-	-	-	-	-	-
	12	-	-	-	-	-	-	-	-
							Mengetahui,		
							PPID Universitas Pendidikan Indonesia		
							Prof. Dr. Tri Indri Hardini, M.Pd.		

Sumber: <https://ppid.upi.edu>

Berdasarkan ringkasan Laporan Layanan Informasi Publik melalui *website* PPID Universitas Pendidikan Indonesia tahun 2025, dari data yang tersedia, tercatat bahwa jumlah permohonan yang masuk bervariasi setiap bulan, dengan permohonan tertinggi terjadi pada bulan Juni sebanyak 29 permohonan, sementara pada bulan Oktober belum tercatat adanya permohonan yang dikabulkan. Semua permohonan yang dikabulkan diajukan secara daring, sementara tidak ada permohonan dalam bentuk cetak. Namun pada tahun 2025 ini, semua permohonan belum ada di proses satupun. Hal ini membuat nilai rata-rata waktu pelayanan tidak terdeteksi. Selain itu sebagian besar pertanyaan yang ditujukan sebetulnya sudah ada di laman ppid.upi.edu. Ada pula pertanyaan-pertanyaan rutin yang masuk melalui kanal PPID UPI yang harusnya diselesaikan pada laman e-laporan ULT.

Dari segi cakupan permohonan informasi, mayoritas permohonan meminta dokumen salinan dan melihat/membaca/mendengarkan/mencatat informasi dan topik yang dicari adalah tentang informasi penerimaan mahasiswa baru, informasi PPG, proses pindah universitas, cuti akademik dan informasi akademik lainnya. Fluktuasi jumlah permohonan dari bulan ke bulan dapat menjadi bahan evaluasi untuk memahami pola kebutuhan informasi publik dan meningkatkan efektivitas layanan ke depannya. Berikut adalah tabel laporan penyelesaian sengketa informasi publik.

Ringkasan Laporan Layanan Informasi Publik PPID UPI									
Tahun	Bulan	Jumlah Permohonan	Tanggapan Atasan PPID atas Keberatan		Penyelesaian Sengketa ke Komisi Informasi	Hasil Mediasi/Ajudikasi Non Litigasi		Status Putusan Komisi Informasi	
			Menerima	Menolak		Berhasil	Gagal	Menguatkan Atasan PPID	Menguatkan Permohonan Informasi
2025	1	0	0	0	0	0	0	0	0
	2	1	1	0	0	0	0	0	0
	3	0	0	0	0	0	0	0	0
	4	0	0	0	0	0	0	0	0
	5	0	0	0	0	0	0	0	0
	6	0	0	0	0	0	0	0	0
	7	0	0	0	0	0	0	0	0
	8	0	0	0	0	0	0	0	0
	9	0	0	0	0	0	0	0	0
	10	0	0	0	0	0	0	0	0
	11	0	0	0	0	0	0	0	0
	12	0	0	0	0	0	0	0	0
						Mengetahui,			
						PPID Universitas Pendidikan Indonesia			
						Prof. Dr. Tri Indri Hardini, M.Pd.			

Sumber: <https://ppid.upi.edu>

Laporan Layanan Informasi Publik PPID Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) untuk tahun 2025 menunjukkan 1 permohonan informasi publik yang masuk sepanjang tahun tersebut. Surat undangan sidang sengketa informasi dikirimkan dari Komisi Informasi Pusat dikirimkan pada Bulan Februari 2025. Sengketa informasi ini masuk melalui PPID UPI pada tahun 2023 melalui kanal permohonan informasi publik pada laman <https://ppid.upi.edu>. Dengan adanya sengketa informasi ini, Kantor Humas yang bertugas sebagai Koordinator PPID Pelaksana mengadakan pertemuan dengan Direktorat Pendidikan, Direktorat Kemahasiswaan, Kantor Hukum dan Prodi Hukum untuk berkoordinasi dan konsultasi agar sengketa public ini dapat terselesaikan sesuai dengan ketentuan. Perkumpulan Aliansi Peduli Indonesia Jaya (APIJ) mengajukan permohonan data berupa softcopy atas informasi perihal realisasi bantuan social KIP Kuliah Tahun 2021 yang disalurkan kepada mahasiswa UPI, yang terdiri dari informasi Nama mahasiswa, NIM, Nama fakultas, Total Dana yang diterima masing-masing mahasiswa untuk biaya hidup dan biaya Pendidikan pada tanggal 24 Agustus 2023 melalui PPID UPI. Berikut kronologi sengketa informasi;

1. 24 Agustus 2023 Pemohon mengirimkan Surat Permohonan Informasi kepada PPID UPI.
2. 28 Agustus 2023 Koordinator PPID Pelaksana berkirim surat melalui sinergi ke Rektor untuk menyampaikan permohonan data informasi. Rektor mendisposisikan untuk ditindaklanjuti sesuai ketentuan kepada Wakil Rektor Bidang Pendidikan dan Kemahasiswaan. Wakil Rektor Bidang Pendidikan dan Kemahasiswaan mendisposisikan proses sesuai dengan ketentuan kepada Direktur Direktorat Kemahasiswaan.
3. 25 September 2023 Pemohon mengajukan surat keberatan kepada atasan PPID UPI.
4. 13 November 2023 Pemohon mengajukan permohonan penyelesaian sengketa informasi kepada KI Jabar melalui email.
5. 15 November 2023 KI Jabar mencatat dan meregister permohonan penyelesaian sengketa informasi.

Rabu, 19 Februari 2025 UPI menghadiri sidang sengketa Kantor Komisi Informasi Provinsi Jabar yang diwakili oleh Prof. Suhendra, M.Ed., Ph.D (Koordinator PPID Pelaksana UPI) yang didampingi oleh Dr. Ajani Restianty, M.Ikom. (Kepala Seksi Layanan Informasi Publik Hubungan Masyarakat),

Dr. Yana Setiawan, S.Pd., M.M. (Kepala Seksi Hubungan Kelembagaan Hubungan Masyarakat), Ardi M Noer, S.Pd., M.M. (Staf Layanan Informasi Publik) dan Dian (Staf Direktorat Kemahasiswaan). Saat menghadiri sidang, UPI sudah menyediakan tanggapan (sementara) sebagai bahan sidang sengketa. Namun, pemohon tidak hadir pada sidang sengketa tersebut sehingga sidang ditunda.

Dilihat dari kronologi sengketa informasi ini, PPID UPI sudah berupaya untuk menyampaikan permohonan data informasi sesuai dengan ketentuan namun tidak dieksekusi oleh pelaksana. Sebagai salah satu persiapan dalam sidang sengketa kedua, Koordinator PPID Pelaksana mengadakan pertemuan ini. Direktur Direktorat Pendidikan menanggapi permohonan informasi ini bahwa maksud dan tujuan dari pemohon informasi apa dan Direktorat Pendidikan bersedia untuk menyediakan data penerima KIP K Tahun 2021. Sebagai salah satu informasi tambahan yang disampaikan oleh Koordinator PPID Pelaksana UPI bahwa APIJ ini juga menyengketakan hal yang sama kepada UNSIKA dan UNPAD di tahun yang sama.

Data yang dimintakan oleh APIJ jika dipublikasikan tidak ada kerugian materil terhadap UPI namun hal ini bertolak belakang dengan UU Perlindungan Data Pribadi karena terdapat data Nama Mahasiswa, NIM dan Prodi, jika hal ini terjadi maka UPI akan mendapatkan sanksi berupa denda sebesar 4 Milyar. Pada tahun 2024, PPID UPI sudah memperbaharui DIK, salah satunya adalah data mahasiswa UPI. Hal ini menunjukkan bahwa data tersebut tidak dapat dipublikasi. Untuk data Beasiswa KIP Kuliah sebetulnya sudah dicantumkan pada Laporan Tahunan UPI. Direktur Kemahasiswaan menanggapi bahwa UPI focus pada tuntutan pemohon saja, Direktorat Kemahasiswaan memiliki data KIP Kuliah dengan lengkap sesuai dengan regulasi dari Pusat. Untuk permohonan data biaya Pendidikan dan biaya hidup sudah sesuai dengan Peraturan Menteri.

Tanggapan lainnya dari Direktur Pendidikan bahwa data status penerima, NIM, Nama Mahasiswa dan Prodi merupakan data yang tidak boleh dipublikasikan atau Data yang dikecualikan. Pada sidang sengketa berikutnya, data-data yang dimiliki oleh UPI tidak diberikan pada pemohon, data hanya diperlihatkan di persidangan jika hakim meminta. Data tersebut tidak boleh di berikan baik dalam bentuk softfile maupun hardfile. Pastikan UPI menjawab bahwa data yang diminta pemohon ada tersedia meskipun data tersebut merupakan salah satu data yang dikecualikan dan hanya diperlihatkan saja. Jika pemohon tidak datang sebanyak 3 kali persidangan maka UPI menang Verstek dan diikuti sesuai dengan prosedur. Direktur Pendidikan menambahkan, SK Rektor penerima KIP K tidak dipublikasikan hanya untuk dokumentasi saja untuk Prodi, Direktorat Kemahasiswaan dan Direktorat Pendidikan. Berikut adalah dokumentasi pertemuan dengan Direktorat Pendidikan, Direktorat Kemahasiswaan, Kantor Hukum dan Prodi Hukum.



Berikut adalah dokumentasi sidang sengketa 1 dan sidang sengketa 2 di Komisi Informasi Provinsi Jawa Barat.







Situasi tersebut di atas dapat diinterpretasikan salah satunya adalah kemungkinan bahwa sistem keterbukaan informasi di UPI belum berjalan secara optimal dan menyeluruh, sehingga masih ada informasi yang seharusnya dapat diakses oleh publik secara terbuka namun belum dilaksanakan. Sebagai salah satu upaya atau solusi untuk permasalahan ini untuk kedepannya adalah melaksanakan kembali sosialisasi terkait daftar informasi publik dan hak akses informasi publik. Dari perspektif pengelolaan informasi publik, data ini dapat menjadi dasar evaluasi untuk meningkatkan keterlibatan publik dan efektivitas layanan informasi di masa mendatang.

IV. REKOMENDASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT DALAM PENINGKATAN PELAKSANAAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

Dalam implementasi layanan informasi publik, Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) menghadapi berbagai tantangan yang memengaruhi efektivitas dan efisiensi layanan. Dalam pelaksanaan pelayanan informasi publik di Universitas Pendidikan Indonesia, terdapat kendala internal dan eksternal, sehingga memunculkan rekomendasi dalam pelaksanaan pelayanan informasi publik sebagai berikut.

A. Kendala Internal

Pelaksanaan layanan informasi publik sudah berjalan dengan cukup baik. Kendala internal utama yang muncul adalah keterbatasan sumber daya manusia dalam pengelolaan informasi publik. Tidak semua unit kerja memiliki petugas yang terlatih secara khusus dalam menangani permohonan informasi, sehingga berpotensi menimbulkan keterlambatan dalam proses verifikasi dan penyampaian data. Selain itu, sistem pencatatan dan pengelolaan dokumen belum sepenuhnya terintegrasi di seluruh unit kerja, sehingga menyebabkan kesulitan dalam penelusuran serta penyediaan informasi yang cepat, tepat, akurat, dan terkini. Selain itu adanya pengurangan sumber daya di ULT UPI menyebabkan pelayanan informasi publik pada kanal PPID sedikit terhambat. Pelayanan informasi terpusat pada laman <https://laporan-ult.upi.edu> saja.

B. Kendala Eksternal

Begitu beragamnya permohonan yang diajukan oleh pemohon informasi publik di lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia menjadi sumber kendala eksternal tersendiri bagi PPID UPI, sehingga membutuhkan waktu ekstra dalam pemberian jawaban kepada pemohon informasi. Di sisi lain, kendala eksternal tersebut menjadi tantangan yang harus diatasi. Salah satunya adalah kurangnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur permohonan informasi yang telah ditetapkan. Beberapa pemohon tidak memahami batasan informasi yang dapat diakses maupun mekanisme keberatan dalam layanan PPID UPI, sehingga terjadi kesalahpahaman terkait kebijakan keterbukaan informasi. Selain itu, kebutuhan informasi yang semakin beragam dan kompleks menuntut UPI untuk terus beradaptasi dalam menyediakan data yang relevan dan sesuai dengan regulasi yang berlaku, termasuk dalam hal perlindungan data pribadi dan informasi yang dikecualikan.

C. Rekomendasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Informasi Publik

Rekomendasi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik PPID di lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengatasi kendala internal, perlu dilakukan peningkatan kapasitas sumber daya manusia pengelola PPID UPI dengan menyelenggarakan pelatihan berkala bagi petugas layanan informasi di seluruh unit kerja. Penerapan sistem pengelolaan dokumen berbasis digital yang terintegrasi juga perlu ditingkatkan agar alur permohonan informasi dapat berjalan lebih cepat dan transparan. Selain itu, perbaikan dalam tata kelola informasi di tingkat unit kerja, baik unit kerja akademik maupun unit kerja non akademik, dapat membantu memastikan bahwa setiap permohonan informasi ditangani dengan profesionalisme dan akurasi yang lebih baik;
2. Untuk mengatasi kendala eksternal, strategi sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat perlu

diperkuat agar pemohon informasi memahami hak dan kewajibannya dalam mengakses informasi publik. Penyediaan panduan permohonan dalam berbagai format, baik cetak maupun digital, dapat menjadi solusi untuk meningkatkan literasi masyarakat mengenai layanan PPID UPI. Selain itu, UPI juga dapat memperluas kanal layanan informasi, seperti penguatan interaksi melalui media sosial dan fitur *chatbot* otomatis untuk memberikan respons cepat terhadap pertanyaan umum yang sering diajukan oleh publik.

3. Pelatihan bagi petugas baru pengelola layanan informasi publik melalui kanal PPID sehingga

Dengan menerapkan langkah-langkah strategis tersebut di atas, diharapkan kualitas layanan informasi publik di lingkungan UPI dapat semakin optimal. Perbaikan pada aspek internal dan eksternal tidak hanya akan meningkatkan efisiensi dalam pelayanan, tetapi juga memperkuat komitmen UPI dalam mewujudkan keterbukaan informasi yang transparan, profesional, dan bermanfaat bagi masyarakat luas.