



# LAPORAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK TAHUN 2025

## PPID

UIN PROF. K.H.  
SAIFUDDIN ZUHRI  
PURWOKERTO



[ppid@uinsaizu.ac.id](mailto:ppid@uinsaizu.ac.id)



[ppid.uinsaizu.ac.id](http://ppid.uinsaizu.ac.id)

## SAMBUTAN REKTOR / ATASAN PPID



*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Puji syukur senantiasa kita panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat-Nya, sehingga Laporan Layanan Informasi Publik PPID UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto Tahun 2025 dapat terselesaikan dengan baik.

Laporan ini merupakan refleksi dari transparansi dan tanggung jawab kami dalam menjalankan amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Bagi UIN Saizu Purwokerto, keterbukaan informasi bukan sekadar kewajiban administratif, melainkan bagian dari nilai-nilai integritas Islam untuk membangun kepercayaan (trust) antara institusi dengan masyarakat luas.

Sepanjang tahun 2025, kami terus melakukan penguatan pada aspek digitalisasi layanan informasi agar lebih mudah diakses oleh publik. Upaya ini mencakup sinkronisasi data antar unit kerja serta peningkatan responsivitas petugas PPID dalam melayani kebutuhan informasi civitas akademika dan masyarakat umum. Capaian-capaian yang tertuang dalam laporan ini diharapkan menjadi pijakan strategis bagi kami untuk terus bertransformasi menuju universitas yang semakin informatif, akuntabel, dan profesional.

Saya menyampaikan apresiasi yang setinggi-tingginya kepada Tim PPID Utama, PPID Pelaksana, serta seluruh unit kerja di lingkungan UIN Saizu Purwokerto atas kerja keras dan sinergi yang telah terjalin. Akhir kata, semoga laporan ini tidak hanya menjadi dokumentasi rutin, tetapi juga menjadi bahan evaluasi yang konstruktif demi peningkatan kualitas layanan di masa mendatang.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

**Prof. Dr. H. Ridwan, M.Ag.**

**Rektor**

## SAMBUTAN KETUA PPID / WAKIL REKTOR 2



*Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.*

Puji dan syukur ke hadirat Allah SWT. atas rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Layanan Informasi Publik PPID UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto Tahun 2025 dapat disusun dan disajikan sebagai bentuk pertanggungjawaban pelaksanaan layanan informasi publik kepada masyarakat.

PPID UIN Saizu Purwokerto berkomitmen penuh dalam menyelenggarakan layanan informasi publik yang profesional, transparan, dan akuntabel sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Sepanjang tahun 2025, kami terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui digitalisasi data, pengelolaan dokumentasi yang terintegrasi, serta penguatan sinergi dengan seluruh unit kerja.

Tahun 2025 menjadi momentum penguatan tata kelola bagi PPID UIN Saizu Purwokerto dalam mempertahankan prestasi dan meningkatkan kepercayaan publik. Upaya kami melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi indikator penting bahwa pelayanan yang kami berikan senantiasa berorientasi pada kebutuhan pengguna informasi.

Hasil statistik layanan yang disajikan dalam laporan ini akan menjadi bahan evaluasi strategis untuk melakukan perbaikan berkelanjutan demi mewujudkan UIN Saizu sebagai institusi yang semakin terbuka dan inovatif di masa depan.

Akhir kata, kami menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Rektor selaku Atasan PPID, para pimpinan unit kerja, serta seluruh pihak yang telah berkontribusi.

*Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.*

**Prof. Dr. H. Sulkhan Chakim, S.Ag., M.M.**

**Ketua PPID**

## DAFTAR ISI

|                                                        |    |
|--------------------------------------------------------|----|
| SAMBUTAN REKTOR / ATASAN PPID .....                    | 2  |
| SAMBUTAN KETUA PPID / WAKIL REKTOR 2 .....             | 3  |
| DAFTAR ISI .....                                       | 4  |
| BAB I PENDAHULUAN .....                                | 5  |
| 2.1. Latar Belakang .....                              | 5  |
| 2.2. Dasar Hukum .....                                 | 5  |
| 2.3. Maksud dan Tujuan Laporan .....                   | 6  |
| 2.4. Ruang Lingkup Laporan.....                        | 6  |
| BAB II PROFIL PPID .....                               | 7  |
| 3.1. Kedudukan dan Struktur PPID.....                  | 7  |
| 3.2. Tugas dan Wewenang PPID.....                      | 9  |
| 3.3. Sarana dan Media Layanan.....                     | 10 |
| BAB III STATISTIK LAYANAN INFORMASI PUBLIK.....        | 11 |
| 3.1. Jumlah Permohonan Informasi .....                 | 11 |
| 3.2. Penyelesaian Permohonan Informasi .....           | 11 |
| 3.3. Alasan Penolakan Permohonan .....                 | 12 |
| BAB IV HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT .....          | 14 |
| 4.1. Metodologi Survei .....                           | 14 |
| 4.2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 ..... | 16 |
| BAB V KEGIATAN PPID TAHUN 2025.....                    | 18 |
| 5.1. Rapat PPID .....                                  | 18 |
| 5.2. Rapat Koordinasi PPID .....                       | 19 |
| 5.3. FGD Evaluasi SAQ.....                             | 19 |
| BAB VI TANTANGAN DAN UPAYA PERBAIKAN .....             | 21 |
| 6.1. Kendala yang Dihadapi.....                        | 21 |
| a. Aspek Sumber Daya Manusia (SDM) .....               | 21 |
| b. Aspek Sistem dan Dokumentasi.....                   | 21 |
| c. Koordinasi Antar Unit Kerja .....                   | 21 |
| 6.2. Rencana Tindak Lanjut.....                        | 21 |
| a. Rencana Peningkatan Layanan Tahun 2026.....         | 22 |
| b. Target Kualitas Layanan .....                       | 22 |
| c. Penguatan Kelembagaan PPID.....                     | 22 |
| BAB VII PENUTUP .....                                  | 24 |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **2.1. Latar Belakang**

#### **A. Keterbukaan Informasi Publik**

Keterbukaan informasi publik merupakan salah satu pilar penting dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik yang demokratis. Hak masyarakat untuk memperoleh informasi dijamin melalui Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, yang menegaskan setiap badan publik wajib membuka akses terhadap informasi yang dikelola, kecuali informasi yang dikecualikan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam konteks pendidikan tinggi, keterbukaan informasi publik menjadi instrumen strategis untuk membangun kepercayaan masyarakat, meningkatkan partisipasi publik, serta mendorong terciptanya tata kelola perguruan tinggi yang transparan dan akuntabel. Penyediaan informasi yang cepat dan akurat merupakan bentuk pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan pemangku kepentingan.

#### **B. Peran PPID dalam Tata Kelola Perguruan Tinggi**

Sebagai badan publik, UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto memiliki kewajiban untuk mengelola dan melayani permohonan informasi publik secara profesional. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) berperan sebagai garda terdepan dalam penyelenggaraan keterbukaan informasi publik, mulai dari pengelolaan dokumentasi, pelayanan permohonan informasi, hingga penyelesaian keberatan informasi.

Keberadaan PPID menjadi bagian integral dari sistem tata kelola perguruan tinggi yang baik (good university governance), karena mendukung prinsip transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan responsivitas layanan. Melalui PPID, UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto berupaya memastikan terpenuhinya hak masyarakat atas informasi publik serta meningkatkan kualitas pelayanan informasi secara berkelanjutan.

### **2.2. Dasar Hukum**

Penyusunan Laporan Layanan Informasi Publik PPID UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto Tahun 2025 berlandaskan pada ketentuan peraturan perundang-undangan sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14

Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

4. Keputusan Menteri Agama Nomor 1518 Tahun 2025 tentang PPID Kementerian Agama;
5. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
6. Surat Keputusan Rektor UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto Nomor 224 Tahun 2026 tentang Pengangkatan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.

### **2.3. Maksud dan Tujuan Laporan**

Laporan Layanan Informasi Publik PPID UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto Tahun 2025 disusun dengan maksud dan tujuan sebagai berikut:

1. Akuntabilitas, sebagai bentuk pertanggungjawaban PPID dalam penyelenggaraan layanan informasi publik kepada pimpinan institusi dan masyarakat.
2. Transparansi, dengan menyajikan data dan informasi terkait kinerja layanan informasi publik secara terbuka dan dapat diakses oleh publik.
3. Bahan Evaluasi Layanan, sebagai dasar penilaian dan perbaikan berkelanjutan terhadap kualitas layanan informasi publik di lingkungan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.

### **2.4. Ruang Lingkup Laporan**

Ruang lingkup Laporan Layanan Informasi Publik PPID UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto Tahun 2025 meliputi:

1. Penyelenggaraan layanan informasi publik oleh PPID.
2. Statistik permohonan informasi publik, termasuk permohonan yang diterima, ditolak, dan diproses.
3. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan informasi publik.
4. Kegiatan PPID yang dilaksanakan selama tahun 2025 sebagai upaya penguatan keterbukaan informasi publik.

## **BAB II PROFIL PPID**

### **3.1. Kedudukan dan Struktur PPID**

PPID di UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto dibentuk sebagai unit yang bertanggung jawab dalam pengelolaan dan pelayanan informasi publik di lingkungan universitas. PPID berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Rektor selaku Atasan PPID, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan tentang keterbukaan informasi publik.

Dalam pelaksanaannya, PPID UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto terdiri atas:

- PPID Utama, yang berfungsi sebagai koordinator pengelolaan dan pelayanan informasi publik secara institusional; dan
- PPID Pelaksana, yang berada pada unit-unit kerja dan bertugas mendukung pengelolaan serta penyediaan informasi publik sesuai kewenangan masing-masing.

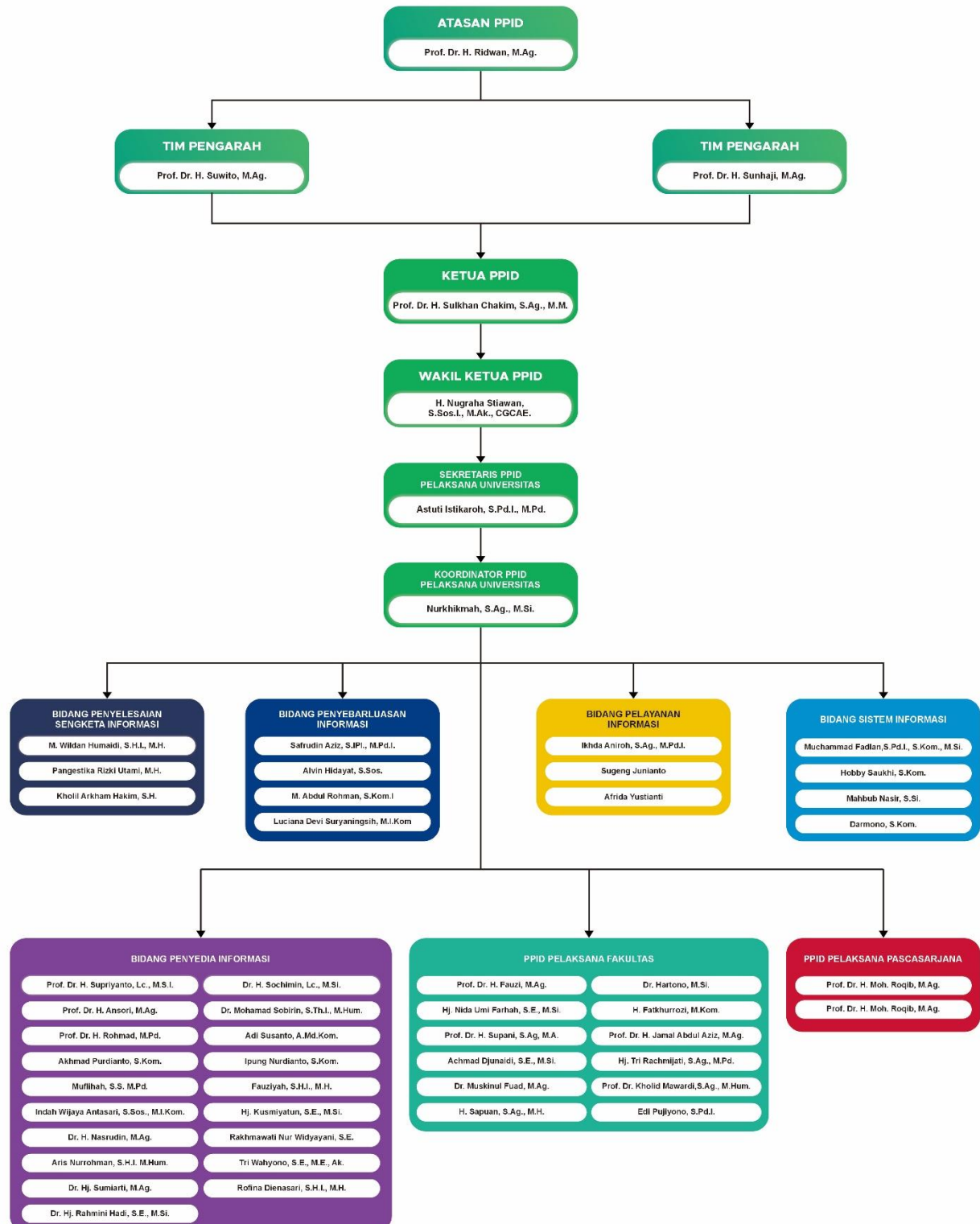
Struktur PPID disusun untuk menjamin koordinasi yang efektif antara PPID Utama dan PPID Pelaksana, sehingga pelayanan informasi publik dapat dilaksanakan secara terintegrasi, cepat, dan akuntabel. Untuk memudahkan pemahaman, struktur organisasi PPID disajikan dalam bentuk bagan struktur organisasi pada Gambar 1.

PPID Utama dan PPID Pelaksana Universitas berkedudukan dan berkantor di Gedung Rektorat Lantai 1, Jl. A. Yani No.40A, Karanganjing, Purwanegara, Kecamatan Purwokerto Utara, Kabupaten Banyumas. Dalam rangka meningkatkan aksesibilitas layanan informasi publik, PPID UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto menyediakan layanan permohonan informasi baik secara luring melalui kantor PPID maupun secara daring yang terpusat melalui website PPID.

Melalui layanan daring tersebut, pemohon informasi publik dapat mengajukan permohonan informasi, pengajuan keberatan informasi, serta pengaduan terkait pengelolaan informasi publik tanpa harus datang langsung ke kantor PPID. Pemohon, baik perorangan maupun lembaga, diminta untuk mengajukan permohonan melalui formulir yang telah disediakan.



# STRUKTUR ORGANISASI PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI UIN PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO



Gambar 1. Struktur Organisasi PPID UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto



### **3.2. Tugas dan Wewenang PPID**

PPID UIN Saizu Purwokerto memiliki tugas dan wewenang sebagai berikut :

#### **A. Tugas PPID :**

1. Menyusun dan melaksanakan kebijakan layanan Informasi Publik;
2. Menyusun laporan pelaksanaan kebijakan layanan Informasi Publik;
3. Mengoordinasikan dan mengonsolidasikan proses penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan pelayanan Informasi Publik;
4. Mengoordinasikan dan mengonsolidasikan pengumpulan dokumen Informasi Publik dari PPID Pelaksana dan/atau Petugas Pelayanan Informasi di Badan Publik;
5. Melakukan verifikasi dokumen Informasi Publik;
6. Menentukan Informasi Publik yang dapat diakses publik dan layak untuk dipublikasikan;
7. Melakukan pengujian tentang konsekuensi atas Informasi Publik yang akan dikecualikan;
8. Melakukan pengelolaan, pemeliharaan, dan pemutakhiran Daftar Informasi Publik;
9. Menyediakan Informasi Publik secara efektif dan efisien agar mudah diakses oleh publik;
10. Melakukan pembinaan, pengawasan, evaluasi, dan monitoring atas pelaksanaan kebijakan teknis Informasi Publik yang dilakukan oleh PPID Pelaksana dan/atau Petugas Pelayanan Informasi.

#### **B. Wewenang PPID :**

1. Menetapkan kebijakan layanan Informasi Publik;
2. Menetapkan laporan pelaksanaan kebijakan layanan Informasi Publik;
3. Melaksanakan rapat koordinasi dan rapat kerja secara berkala dan/atau sesuai dengan kebutuhan dalam melaksanakan pelayanan Informasi Publik;
4. Meminta klarifikasi kepada PPID Pelaksana dan/atau Petugas Pelayanan Informasi dalam melaksanakan pelayanan Informasi Publik;
5. Menetapkan dan memutuskan suatu Informasi Publik dapat diakses publik atau tidak berdasarkan pengujian tentang konsekuensi atas Informasi Publik yang akan dikecualikan, dengan persetujuan Atasan PPID;
6. Menolak Permintaan Informasi Publik dengan menyampaikan pertimbangan secara tertulis apabila Informasi Publik yang dimohon termasuk Informasi yang dikecualikan atau rahasia, dengan persetujuan Atasan PPID;
7. Menugaskan PPID Pelaksana dan/atau Petugas Pelayanan Informasi untuk membuat, mengelola, memelihara, dan/atau memutakhirkan Daftar Informasi Publik;

8. Menetapkan strategi dan metode pembinaan, pengawasan, evaluasi, dan monitoring atas pelaksanaan kebijakan teknis Informasi Publik yang dilakukan oleh PPID Pelaksana dan/atau Petugas Pelayanan Informasi;

### **3.3. Sarana dan Media Layanan**

Dalam rangka memberikan kemudahan akses layanan informasi publik, PPID UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto menyediakan berbagai sarana dan media layanan sebagai berikut:

1. Website PPID

Website PPID dengan alamat <https://ppid.uinsaizu.ac.id> berfungsi sebagai media utama penyediaan informasi publik, termasuk Daftar Informasi Publik, prosedur permohonan informasi, serta publikasi kegiatan PPID.

2. Email Layanan

Layanan permohonan informasi publik dapat diajukan melalui alamat email resmi PPID [ppid@uinsaizu.ac.id](mailto:ppid@uinsaizu.ac.id) sebagai sarana komunikasi dan korespondensi dengan pemohon informasi.

3. Layanan Langsung

PPID menyediakan layanan informasi publik secara langsung bagi masyarakat yang datang ke kantor layanan sesuai dengan jam pelayanan yang telah ditetapkan.

4. Media Sosial

Media sosial digunakan sebagai sarana pendukung untuk penyebarluasan informasi dan sosialisasi layanan informasi publik kepada masyarakat luas. Platform yang paling aktif digunakan adalah Instagram, melalui akun resmi Universitas [@uinsaizu\\_official](https://www.instagram.com/uinsaizu_official)

Berbagai sarana dan media layanan tersebut diharapkan dapat meningkatkan aksesibilitas, kecepatan, dan kualitas pelayanan informasi publik di lingkungan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.

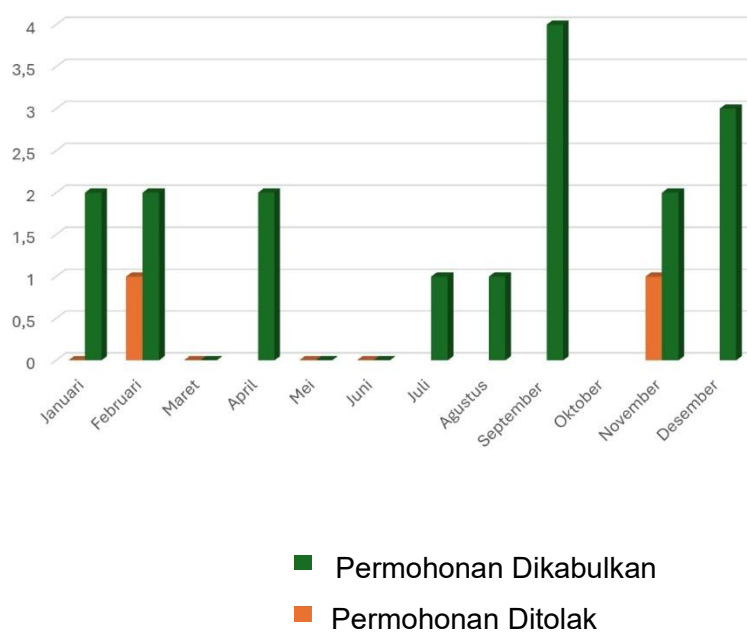
## BAB III

### STATISTIK LAYANAN INFORMASI PUBLIK

#### 3.1. Jumlah Permohonan Informasi

Sepanjang tahun 2025, UIN Prof.K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, menerima sebanyak 19 permohonan informasi publik. Seluruh permohonan tersebut diajukan melalui kanal layanan daring, sementara tidak terdapat permohonan yang disampaikan melalui layanan cetak atau datang langsung.

Permohonan informasi tersebar tidak merata sepanjang tahun, dengan jumlah permohonan tertinggi terjadi pada bulan September, seperti ditunjukkan pada Gambar 2. Adapun pada beberapa bulan tertentu tidak terdapat permohonan informasi yang masuk.



Gambar 2. Grafik Permohonan Informasi Tahun 2025

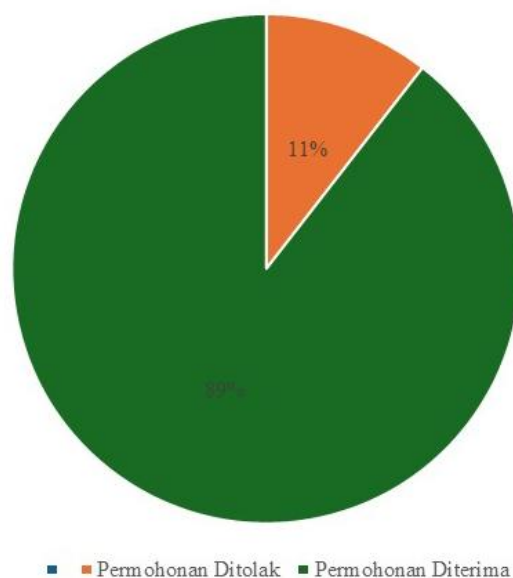
#### 3.2. Penyelesaian Permohonan Informasi

Berdasarkan status penyelesaian permohonan informasi publik selama tahun 2025, diperoleh gambaran sebagai berikut:

- Permohonan dikabulkan seluruhnya: 19 permohonan
- Permohonan dikabulkan sebagian: 0 permohonan
- Permohonan ditolak: 2 permohonan
- Permohonan dalam proses: 0 permohonan
- Permohonan keberatan: 0 permohonan

Grafik pada Gambar 3 menunjukkan persentase status penyelesaian permohonan informasi publik, yaitu 89% permohonan dikabulkan dan 11% permohonan ditolak.

Dengan demikian, sebagian besar permohonan informasi publik yang diterima PPID UIN Prof.K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto pada tahun 2025 dapat dipenuhi sesuai ketentuan yang berlaku.



Gambar 3. Presentasi Penyelesaian Permohonan Informasi

Berdasarkan data pelayanan 2025, rata-rata waktu penyelesaian permohonan informasi Adalah 1 – 3 hari. Permohonan informasi akan relatif lebih cepat ditangani dibandingkan dengan permintaan pelayanan yang bukan bersifat informasi publik.

### 3.3. Alasan Penolakan Permohonan

Dari total 19 permohonan informasi public yang diterima pada tahun 2025, terdapat 2 permohonan yang ditolak. Alasan penolakan tersebut adalah:

- Informasi dikecualikan : 2 permohonan

- Informasi tidak dikuasai atau belum didokumentasikan : 0
- Permohonan tidak lengkap : 0

Penolakan permohonan informasi dilakukan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap memperhatikan prinsip kehati-hatian, akuntabilitas, dan perlindungan terhadap informasi yang dikecualikan.

## **BAB IV**

### **HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

#### **4.1. Metodologi Survei**

##### **Jenis dan Pendekatan Survei**

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) atas Layanan Informasi Publik PPID UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto Tahun 2025 dilaksanakan menggunakan pendekatan survei kuantitatif deskriptif. Pendekatan ini digunakan untuk memperoleh gambaran objektif mengenai tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan persepsi responden terhadap kualitas layanan informasi publik yang telah diterima.

Survei dilakukan secara periodik setiap triwulan sebagai bagian dari mekanisme evaluasi berkelanjutan terhadap kinerja layanan PPID. Data yang diperoleh selanjutnya diolah dan dianalisis untuk menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai indikator mutu layanan.

##### **Waktu dan Periode Pelaksanaan**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara rutin sepanjang Tahun 2025, dengan pembagian periode sebagai berikut:

- Triwulan I : Januari – Maret 2025
- Triwulan II : April – Juni 2025
- Triwulan III : Juli – September 2025
- Triwulan IV : Oktober – Desember 2025

Setiap survei triwulan dilaksanakan setelah masyarakat menerima layanan informasi publik dari PPID UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.

##### **Responden Survei**

Responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat adalah masyarakat pengguna layanan informasi publik PPID UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto yang telah menerima layanan dan bersedia memberikan penilaian. Survei dilaksanakan secara periodik setiap triwulan sepanjang Tahun 2025 dengan melibatkan responden dari berbagai latar belakang, antara lain mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, dan masyarakat umum yang mengakses layanan informasi publik PPID UIN Bandung.

## **Instrumen Survei**

Instrumen yang digunakan dalam Survei Kepuasan Masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, dengan mencakup sembilan unsur pelayanan, yaitu:

1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku (Keramahan) Pelaksana
8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
9. Sarana dan Prasarana

Setiap unsur dinilai menggunakan skala 1–4, dengan kriteria sebagai berikut:

- 1 = Sangat Tidak Puas
- 2 = Tidak Puas
- 3 = Puas
- 4 = Sangat Puas

Pengumpulan data dilakukan melalui media survei daring yang mudah diakses oleh responden.

## **Teknik Pengolahan dan Analisis Data**

Data hasil survei diolah dengan tahapan sebagai berikut:

1. Menghitung nilai rata-rata masing-masing unsur pelayanan berdasarkan jawaban responden;
2. Menjumlahkan nilai rata-rata seluruh unsur pelayanan;
3. Menghitung nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan mengonversi nilai rata-rata ke dalam skala 25–100 sesuai ketentuan PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017;
4. Menentukan kategori mutu layanan berdasarkan nilai IKM yang diperoleh.

Kategori mutu pelayanan ditetapkan sebagai berikut:

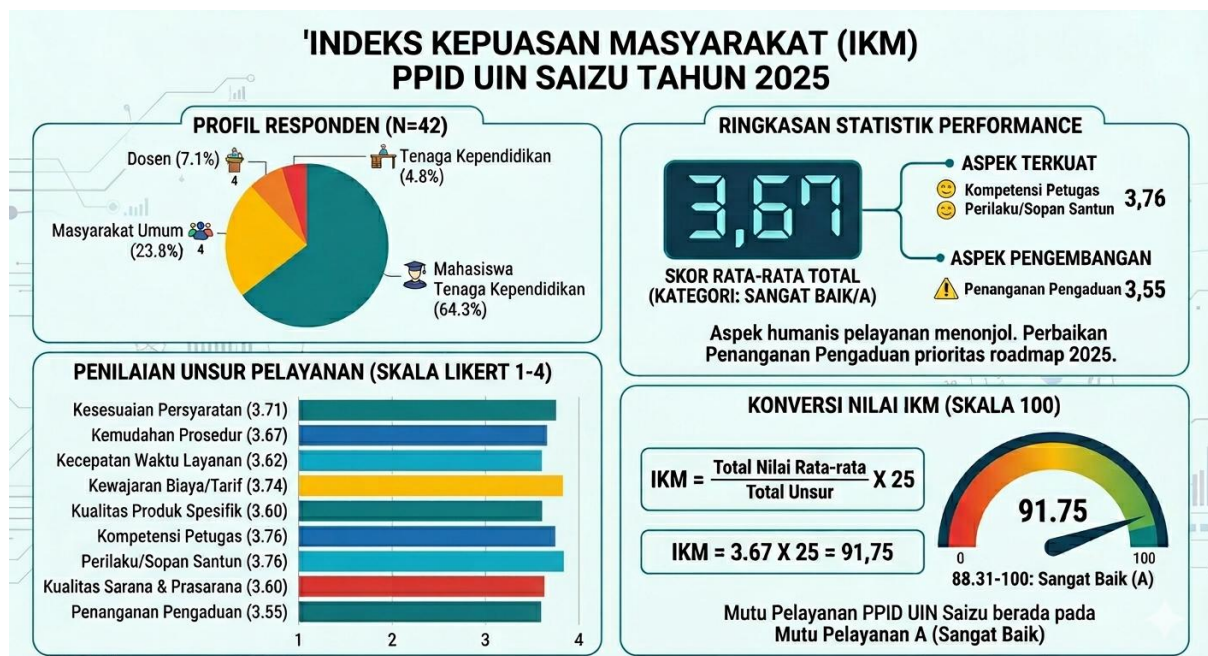
- 88,31 – 100,00 : Sangat Baik
- 76,61 – 88,30 : Baik
- 65,00 – 76,60 : Kurang Baik
- < 65,00 : Tidak Baik

Hasil pengolahan data selanjutnya disajikan dalam bentuk tabel atau grafik untuk memudahkan analisis serta interpretasi terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Gambaran Umum Hasil Survei

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) atas Layanan Informasi Publik PPID UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto Tahun 2025 dilaksanakan secara periodik setiap triwulan. Pelaksanaan survei ini bertujuan untuk memperoleh gambaran objektif mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan informasi publik yang diberikan oleh PPID.

Sepanjang Tahun 2025, hasil survei menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat berada pada kategori Baik hingga Sangat Baik, dengan tren peningkatan yang konsisten dari Triwulan I hingga Triwulan IV. Hal ini mencerminkan adanya perbaikan berkelanjutan dalam penyelenggaraan layanan informasi publik di lingkungan PPID UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.

#### 4.2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025



Gambar 3. Presentasi Penyelesaian Permohonan Informasi

Berdasarkan laporan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan PPID UIN Saizu



Tahun 2025, hasil survei menunjukkan performa layanan yang sangat memuaskan secara keseluruhan. Data yang dihimpun dari 42 responden didominasi oleh kelompok mahasiswa sebanyak 27 orang atau 64,3 persen, disusul oleh masyarakat umum sebanyak 10 orang, serta partisipasi dari dosen dan tenaga kependidikan. Profil responden ini memberikan gambaran komprehensif mengenai basis pengguna layanan informasi publik di lingkungan universitas.

Hasil tabulasi penilaian terhadap sembilan unsur pelayanan menggunakan skala 1 hingga 4 menunjukkan pencapaian yang konsisten di kategori sangat baik. Skor tertinggi diraih oleh aspek kompetensi petugas serta perilaku atau sopan santun yang keduanya mencapai nilai 3,76, menandakan bahwa aspek humanis dalam pelayanan informasi di UIN Saizu merupakan keunggulan utama yang sangat menonjol. Unsur lain seperti kewajaran biaya atau tarif juga mendapatkan apresiasi tinggi dengan skor 3,74, diikuti oleh kesesuaian persyaratan pada angka 3,71.

Meskipun secara umum meraih hasil positif, terdapat area yang memerlukan perhatian khusus dalam rencana pengembangan ke depan. Penanganan pengaduan mencatatkan skor paling rendah di antara unsur lainnya, yakni 3,55, sehingga aspek ini direkomendasikan menjadi prioritas perbaikan pada roadmap PPID tahun 2026. Selain itu, kualitas produk spesifik serta sarana dan prasarana juga berada pada angka 3,60 yang memberikan ruang bagi optimasi berkelanjutan.

Secara statistik, skor rata-rata total pelayanan berada pada angka 3,67 yang masuk dalam kategori Sangat Baik atau A. Jika dikonversi ke dalam skala 100 untuk kepentingan laporan kinerja tahunan, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) PPID UIN Saizu mencapai 91,75. Pencapaian angka 91,75 ini secara resmi mengukuhkan mutu pelayanan PPID UIN Saizu pada predikat Mutu Pelayanan A atau Sangat Baik sepanjang periode penilaian tahun 2025.

## BAB V

### KEGIATAN PPID TAHUN 2025

Sepanjang tahun 2025, PPID UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokertotelah melaksanakan dan mengikuti berbagai kegiatan dalam rangka mendukung penyelenggaraan keterbukaan informasi publik. Kegiatan-kegiatan tersebut disajikan secara kronologis berdasarkan waktu pelaksanaan. Adapun kegiatan yang dilaporkan mencakup kegiatan yang diselenggarakan oleh PPID maupun partisipasi PPID sebagai peserta atau undangan dalam kegiatan yang diselenggarakan oleh instansi atau pihak lain.

#### 5.1. Rapat PPID



Gambar 5. Rapat PPID 07 Juli 2025

Dalam rangka mendukung keterbukaan informasi publik, UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto menggelar rapat koordinasi intensif bersama tim pengelola informasi universitas. Pertemuan yang dihadiri langsung oleh Rektor dan Wakil Rektor ini menjadi momentum strategis untuk memberikan arahan terkait penguatan tata kelola informasi publik melalui PPID UIN Saizu. Dalam arahannya, Rektor menekankan pentingnya transparansi dan kecepatan layanan informasi sebagai pilar utama dalam membangun kepercayaan publik terhadap institusi.

Arahan pimpinan ini bertujuan untuk memastikan bahwa PPID UIN Saizu tidak hanya berfungsi

sebagai pengelola dokumen, tetapi juga sebagai garda terdepan dalam pelayanan informasi yang edukatif dan solutif. Melalui koordinasi ini, diharapkan seluruh elemen di UIN Saizu dapat mengimplementasikan standar pelayanan informasi sesuai dengan regulasi yang berlaku demi mewujudkan kampus yang informatif dan akuntabel.

## **5.2. Rapat Koordinasi PPID**



Gambar 6. Rapat Koordinasi PPID 21 Juli 2025

PPID UIN Saizu menyelenggarakan Rapat Koordinasi pada 21 Juli 2025. Pertemuan ini difokuskan khusus untuk mempersiapkan pengisian Self-Assessment Questionnaire (SAQ) sebagai bagian dari proses monitoring dan evaluasi keterbukaan informasi publik tahun 2026. Fokus pada persiapan ini sangat krusial mengingat target institusi untuk meraih predikat informatif.

PPID UIN Saizu melakukan pemetaan terhadap ketersediaan data dan dokumen pendukung yang diperlukan untuk menjawab setiap instrumen SAQ. Koordinasi internal ini bertujuan untuk memastikan setiap data yang diunggah valid dan sesuai dengan fakta di lapangan. Melalui persiapan yang matang dan terorganisir, tim PPID optimis dapat memenuhi seluruh kriteria penilaian secara maksimal demi mempertahankan serta meningkatkan mutu pelayanan informasi bagi publik.

## **5.3. FGD Evaluasi SAQ**



Gambar 7. FGD Evaluasi SAQ

PPID UIN Saizu menyelenggarakan Focus Group Discussion (FGD) Evaluasi Self-Assessment Questionnaire (SAQ) dengan menghadirkan Siti Ajjah dari Komisi Informasi Pusat sebagai narasumber ahli. Dalam forum ini, narasumber memberikan evaluasi mendalam terhadap hasil pengisian SAQ UIN Saizu yang dinilai masih perlu ditingkatkan karena belum mencapai ambang batas predikat informatif. Kehadiran pakar dari Komisi Informasi Pusat ini bertujuan untuk memberikan standar baku serta sudut pandang objektif mengenai kriteria keterbukaan informasi. Dalam arahannya, Siti Ajjah membedah berbagai aspek yang perlu diperbaiki. Ia menekankan bahwa pengisian SAQ bukan sekadar formalitas administratif, melainkan cerminan dari komitmen institusi dalam melayani hak publik atas informasi. Rekomendasi perbaikan ini menjadi catatan penting bagi tim PPID UIN Saizu untuk segera melakukan optimasi pada poin-poin yang masih lemah agar target skor 90 dan predikat informatif pada tahun 2026 dapat tercapai dengan sempurna.



## **BAB VI**

### **TANTANGAN DAN UPAYA PERBAIKAN**

#### **6.1. Kendala yang Dihadapi**

Dalam penyelenggaraan layanan informasi publik tahun 2025, PPID UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto telah menunjukkan capaian yang positif. Namun demikian, terdapat beberapa kendala yang menjadi bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas layanan ke depan.

##### **a. Aspek Sumber Daya Manusia (SDM)**

Pengelolaan layanan informasi publik masih menghadapi tantangan dalam hal pemerataan pemahaman regulasi keterbukaan informasi publik di tingkat unit kerja. Rotasi dan dinamika penugasan pegawai turut memengaruhi konsistensi pengelolaan dokumentasi dan respons terhadap permohonan informasi.

##### **b. Aspek Sistem dan Dokumentasi**

Meskipun layanan telah terintegrasi secara daring, pemutakhiran Daftar Informasi Publik (DIP) dan dokumentasi pada beberapa unit kerja masih memerlukan penguatan. Konsistensi pengarsipan digital menjadi tantangan tersendiri dalam memastikan seluruh informasi terdokumentasi dengan baik dan siap disajikan.

##### **c. Koordinasi Antar Unit Kerja**

Sebagai institusi dengan struktur yang kompleks, koordinasi antara PPID Utama dan PPID Pelaksana di fakultas maupun unit kerja memerlukan mekanisme komunikasi yang efektif dan responsif. Beberapa permohonan informasi membutuhkan waktu koordinasi lintas unit sebelum dapat diselesaikan.

#### **6.2. Rencana Tindak Lanjut**

Sebagai bagian dari komitmen terhadap peningkatan kualitas layanan informasi publik secara berkelanjutan, PPID UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto menyusun sejumlah rencana tindak lanjut untuk tahun 2026 yang berorientasi pada penguatan sistem, peningkatan kualitas

layanan, serta penguatan kelembagaan.

#### **a. Rencana Peningkatan Layanan Tahun 2026**

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik, PPID UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto merencanakan beberapa langkah strategis sebagai berikut:

1. Optimalisasi pemutakhiran Daftar Informasi Publik (DIP) secara berkala pada seluruh unit kerja.
2. Penyempurnaan sistem layanan daring agar lebih responsif, informatif, dan mudah diakses oleh masyarakat.
3. Peningkatan kualitas publikasi informasi melalui website dan media sosial guna memperluas jangkauan diseminasi informasi publik.
4. Penguatan mekanisme monitoring dan evaluasi internal terhadap waktu penyelesaian permohonan informasi.

Langkah-langkah tersebut diharapkan dapat semakin mempermudah masyarakat dalam memperoleh informasi publik secara cepat dan tepat.

#### **b. Target Kualitas Layanan**

Sebagai bentuk komitmen terhadap pelayanan prima, PPID UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto menetapkan target kualitas layanan untuk tahun 2026, antara lain:

1. Mempertahankan tingkat pemenuhan permohonan informasi publik di atas 90%.
2. Mempertahankan rata-rata waktu penyelesaian permohonan dalam kisaran maksimal 3 hari kerja.
3. Meningkatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) melalui perbaikan berkelanjutan terhadap unsur-unsur pelayanan.
4. Mempertahankan predikat Informatif dalam Monitoring dan Evaluasi Keterbukaan Informasi Publik.

Target tersebut menjadi indikator internal dalam menjaga konsistensi dan mutu layanan informasi publik.

#### **c. Penguatan Kelembagaan PPID**

Penguatan kelembagaan menjadi aspek penting dalam menjaga keberlanjutan tata kelola layanan informasi publik. Upaya yang direncanakan meliputi:

1. Peningkatan kapasitas SDM PPID melalui sosialisasi dan pembinaan regulasi

keterbukaan informasi publik.

2. Penguatan koordinasi antara PPID Utama dan PPID Pelaksana di fakultas/pascasarjana dan unit kerja.
3. Penyempurnaan regulasi internal terkait pengelolaan dan dokumentasi informasi publik.
4. Integrasi layanan informasi publik dengan sistem pelayanan institusi secara lebih terstruktur.

Melalui penguatan kelembagaan tersebut, diharapkan penyelenggaraan keterbukaan informasi publik dapat berjalan lebih sistematis dan berkelanjutan.

## **BAB VII**

### **PENUTUP**

Laporan Layanan Informasi Publik PPID UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto Tahun 2025 merupakan bentuk akuntabilitas penyelenggaraan keterbukaan informasi publik sekaligus refleksi atas kinerja yang telah dicapai sepanjang tahun berjalan. Dengan tingkat pemenuhan permohonan informasi publik yang tinggi, rata-rata waktu layanan yang relatif cepat, serta capaian predikat Informatif yang konsisten, PPID UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto menunjukkan komitmen terhadap pelayanan informasi yang transparan dan akuntabel.

Namun demikian, berbagai tantangan yang dihadapi menjadi bagian dari proses evaluasi untuk perbaikan berkelanjutan. Penguatan sistem, peningkatan kapasitas SDM, serta optimalisasi koordinasi antar unit kerja akan terus menjadi fokus utama dalam penyelenggaraan layanan informasi publik.

Ke depan, PPID UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas layanan informasi publik, memperkuat kepercayaan masyarakat, serta mendukung terwujudnya tata kelola perguruan tinggi yang baik (*good university governance*). Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi pimpinan, sivitas akademika, pemangku kepentingan, dan masyarakat luas