



LAPORAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK 2025

Prepared by :

ISI PADANGPANJANG



RINGKASAN EKSEKUTIF

Unit Layanan Terpadu (ULT) ISI Padangpanjang merupakan unit kerja strategis yang bertugas menyelenggarakan layanan informasi publik dan menampung pengaduan masyarakat terhadap pelayanan di lingkungan kampus. ULT dibentuk sebagai wujud komitmen terhadap keterbukaan informasi, reformasi birokrasi, dan peningkatan kualitas layanan publik. Sebagai badan publik, Institut Seni Indonesia (ISI) Padangpanjang berkomitmen untuk senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik yang mengedepankan prinsip **transparansi**, **akuntabilitas**, dan **responsibilitas**. Laporan Unit Layanan Terpadu (ULT) ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban atas penyelenggaraan layanan informasi publik dan pengelolaan pengaduan masyarakat dalam periode pelaporan.

Laporan ini memuat dua aspek utama:

1. Penyelenggaraan Layanan Informasi Publik

ISI Padangpanjang melalui ULT telah melaksanakan layanan informasi publik secara terbuka dan sistematis, dengan menyediakan mekanisme pelayanan yang mudah diakses oleh masyarakat. Layanan ini mencakup informasi akademik, keuangan, kelembagaan, serta informasi lainnya yang berkaitan dengan penyelenggaraan pendidikan tinggi. ULT juga memastikan keterjangkauan akses informasi melalui layanan langsung maupun digital, seperti email, website resmi, media sosial, dan platform formulir daring.

2. Pengaduan Pelayanan Publik

Selain layanan informasi, ULT juga menerima dan menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat maupun sivitas akademika terkait pelayanan akademik dan non-akademik. Setiap pengaduan didokumentasikan dan dianalisis untuk perbaikan kualitas layanan. Mekanisme penanganan pengaduan dilakukan secara transparan dan berorientasi pada solusi.

Dengan laporan ini, ISI Padangpanjang menunjukkan komitmennya untuk terus memperkuat fungsi Unit Layanan Terpadu sebagai pusat pelayanan publik yang profesional, inklusif, dan adaptif terhadap kebutuhan zaman. Rekomendasi dan evaluasi dalam laporan ini diharapkan menjadi dasar untuk peningkatan mutu layanan ke depan.

Padangpanjang, 06 Agustus 2025


Rektor,
Febri Yulika.S.Ag.,M.Hum
NIP 197402022005031003



DAFTAR ISI

RINGKASAN EKSEKUTIF.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
PENDAHULUAN	1
PROFIL UNIT LAYANAN TERPADU ISI PADANGPANJANG	2
SARANA DAN PRASARANA.....	7
LAPORAN PELAKSANAAN LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK...3	
MEKANISME LAYANAN INFORMASI PUBLIK.....3	
SARANA DAN PRASARANA	7
PENUTUP.....	10



PENDAHULUAN

Unit Layanan Terpadu (ULT) ISI Padangpanjang merupakan unit pelayanan publik yang dibentuk sebagai pelaksana teknis dalam pemberian layanan informasi dan penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan kampus. Keberadaan ULT menjadi representasi komitmen ISI Padangpanjang dalam mewujudkan tata kelola perguruan tinggi yang transparan, akuntabel, responsif, dan partisipatif.

ULT ISI Padangpanjang berada di bawah koordinasi Biro Perencanaan Sumberdaya Manusia (PSDMU) dan berfungsi sebagai simpul layanan satu pintu bagi seluruh kebutuhan informasi publik serta pengelolaan pengaduan yang disampaikan oleh mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, maupun masyarakat umum.

Secara operasional, ULT menjalankan dua tugas utama, yaitu:

1. Layanan Informasi Publik, yang mencakup:
 - Pelayanan langsung melalui loket informasi di Gedung Rektorat;
 - Pelayanan tidak langsung melalui email, WhatsApp, dan media sosial resmi;
 - Penyediaan informasi secara berkala, serta-merta, dan setiap saat sesuai amanat UU KIP;
 - Edukasi publik melalui konten digital, pamflet, dan sosialisasi luring.
2. Layanan Pengaduan Pelayanan Publik, yang meliputi:
 - Penampungan keluhan atau laporan terkait layanan akademik, administrasi, sarana prasarana, dan etika layanan;
 - Penerimaan pengaduan melalui form manual dan digital;
 - Koordinasi penanganan dengan unit-unit terkait secara cepat dan terukur;
 - Monitoring penyelesaian pengaduan hingga tuntas dan memberikan umpan balik kepada pelapor.

Seluruh proses pelayanan di ULT dilakukan dengan berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengatur alur permintaan informasi maupun pengaduan. Dalam menjalankan tugasnya, ULT juga didukung oleh sumber daya manusia yang terlatih serta pemanfaatan teknologi informasi untuk memperluas jangkauan dan efektivitas layanan.

ULT ISI Padangpanjang telah menjadi salah satu wajah pelayanan publik kampus yang aktif dan adaptif. Melalui ULT, ISI Padangpanjang berupaya membangun budaya pelayanan yang tidak hanya informatif, tetapi juga solutif menjadikan kampus sebagai ruang akademik yang terbuka, bertanggung jawab, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Dasar Hukum

1. Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
2. Permendikbudristek No. 30 Tahun 2022 tentang Layanan Publik di Lingkungan Kemendikbudristek
3. PermenPAN-RB No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan

PROFIL UNIT LAYANAN TERPADU ISI PADANGPANJANG

Visi

“Menjadi pusat layanan publik di perguruan tinggi seni yang cepat, akurat, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.”

Misi

1. Menyelenggarakan layanan informasi publik yang mudah diakses.
2. Menangani pengaduan publik secara profesional dan tuntas.
3. Meningkatkan kualitas pelayanan melalui inovasi dan pemanfaatan teknologi informasi.
4. Menjamin kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik ISI Padangpanjang.

Struktur Organisasi

- Penanggung Jawab : Rektor ISI Padangpanjang
- Koordinator ULT : Wakil Rektor II
- Pelaksana Harian : Kepala Biro PSDMU
- Petugas Layanan : Pranata Humas dan Staf Administrasi



Gambar 1. Struktur Organisasi Unit Layanan Terpadu ISI Padangpanjang

Untuk memberikan pelayanan prima, maka kantor ULT menempati ruang di pintu utama hall rektorat gedung Rektorat ISI Padangpanjang, Jalan Bahder Johan Padangpanjang, whatsapp 081266612310, email humasisipp@gmail.com

**LAPORAN PELAKSANAAN
LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK**

Mekanisme Layanan Informasi Publik

Unit Layanan Terpadu bertujuan memberikan layanan kepada pemangku kepentingan di bidang pendidikan tinggi secara cepat, efektif, efisien, transparan, dan memberikan kepastian hukum serta terwujudnya hak-hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan. Tujuan tersebut bisa terwujud dengan melakukan penyederhanaan birokrasi pelayanan, mempercepat waktu pelayanan, mengurangi tahapan pelayanan yang kurang penting, menghilangkan biaya yang tidak dapat dipertanggungjawabkan, dan prosedur yang transparan.

Layanan permohonan informasi ke PPID ISI Padangpanjang dapat disampaikan secara langsung ke ULT atau melalui laman PPID (<https://ppid.isi-padangpanjang.ac.id/> permohonan-informasi-publik/) dengan mengisi dan melengkapi formulir atau formulir elektronik.

Media Pengaduan

1. Melalui Website PPID ISI Padangpanjang



Melalui media sosial ISI Padangpanjang

- Instagram



isi.padangpanjang

1,405 posts 17.9K followers 448 following

Akun Resmi ISI Padangpanjang
College & university
Akun Resmi ISI Padangpanjang
Jalan Bahder Johan, Padangpanjang 27128
🌐 www.isi-padangpanjang.ac.id

Followed by kemdiknasitek.ri and ridhoahubididq

Event Program Studi Prestasi Maba 2025 PMB 2025

• Facebook



- Laporan penyalahgunaan wewenang atau pelanggaran yang dilakukan oleh pejabat perguruan tinggi, pelaporan tersebut dapat dilakukan melalui email <https://ppid.isi-padangpanjang.ac.id/pengaduaan-penyalahgunaan-wewenang/> atau melalui portal LAPOR!
- Berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik jangka waktu pemenuhan informasi berlangsung selama 10 hari kerja dan dapat ditambah 7 hari kerja.
- Jadwal pelayanan informasi: Senin-Kamis : Pukul 08.00-15.00 WIB (Istirahat 12.00-13.00 WIB) Jumat : Pukul 08.00-16.30 WIB (Istirahat 11.30-13.00 WIB)

Institut Seni Padangpanjang	Waktu Layanan PPID
Jln. Bahder Johan Padangpanjang, Sumatera Barat	Hari Senin - Hari Kamis (08.00 - 16.00 WIB) Istirahat (12.00 - 13.00 WIB)
Phone (0752) 82803 (0752) 82077	Hari Jumat (08.00 - 16.30 WIB) Istirahat (11.30 - 13.00 WIB)
Email isi@isi-padangpanjang.ac.id	

- Layanan informasi publik di lingkungan ISI Padangpanjang tidak dipungut biaya. Namun jika ada dokumen yang harus di fotokopi atau diantar melalui pos ataupun kurir lainnya, maka penggandaan dan biaya pengiriman dibebankan kepada pemohon.

Layanan Permohonan Informasi Dan Dokumentasi

Jumlah Pemohon Informasi Publik di ISI Padangpanjang periode Januari hingga Desember 2024

sebagai berikut :

LAPORAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK TAHUN 2024-2025

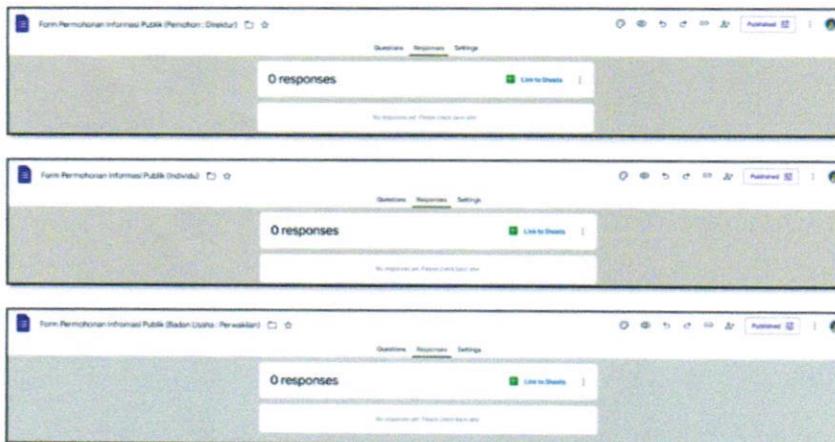
No.	Bulan Register Permohonan Informasi	Jumlah Register Permohonan Informasi	Waktu Penyelesaian Permohonan (hari)	Permohonan Informasi Publik yang dikabulkan	Permohonan Informasi Publik yang ditolak	Permohonan Keberatan	Permohonan Penyelesaian Sengketa Informasi			Ket
							KI	PTUN	MA	
1	2	3	4	5	6	7	8			9
A. Tahun 2024										
1	Januari	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Februari	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Maret	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	April	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Mei	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	Juni	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	Juli	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	Agustus	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	September	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	Oktober	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11	November	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12	Desember	0	0	0	0	0	0	0	0	0
B. Tahun 2025										
1	Januari	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Februari	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Maret	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	April	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Mei	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	Juni	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	Juli	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	Agustus	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0	0	0	0	0

Keterangan:

- | | |
|--|--|
| 1. No | : diisi dengan nomor urut |
| 2. Bulan Register Permohonan Informasi | : diisi dengan nama bulan dilakukan register |
| 3. Jumlah Register Permohonan Informasi | : diisi dengan jumlah register setiap bulan, yang kemudian dijumlah total selama 1 (satu) tahun |
| 4. Waktu Penyelesaian Permohonan | : diisi dengan rata-rata waktu yang diperlukan dalam memenuhi setiap permohonan informasi publik |
| 5. Permohonan Informasi Publik yang dikabulkan | : diisi dengan jumlah permohonan informasi yang dikabulkan selama 1 (satu) tahun |
| 6. Permohonan Informasi Publik yang ditolak | : diisi dengan jumlah permohonan informasi yang ditolak selama 1 (satu) tahun |
| 7. Permohonan Keberatan | : diisi dengan jumlah permohonan keberatan yang dikabulkan selama 1 (satu) tahun |
| 8. Permohonan Penyelesaian Sengketa Informasi | : diisi dengan jumlah permohonan penyelesaian sengketa informasi selama 1 (satu) tahun |
| KI (Komisi Informasi) | : diisi dengan jumlah permohonan penyelesaian sengketa informasi di Komisi Informasi selama 1 (satu) tahun |
| PTUN | : diisi dengan jumlah permohonan penyelesaian sengketa informasi di PTUN selama 1 (satu) tahun |
| MA | : diisi dengan jumlah permohonan penyelesaian sengketa informasi di MA selama 1 (satu) tahun |
| 9. Keterangan | : diisi keterangan jika diperlukan |



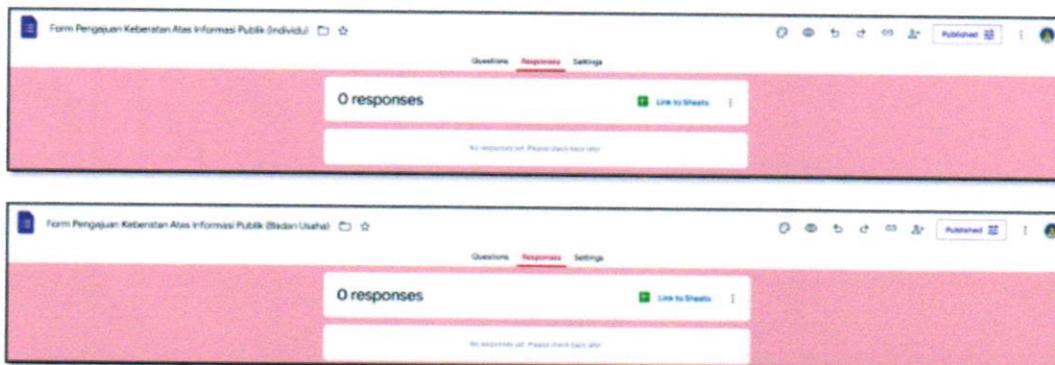
Lampiran Form Permohonan Informasi Publik



Layanan Pengajuan Keberatan

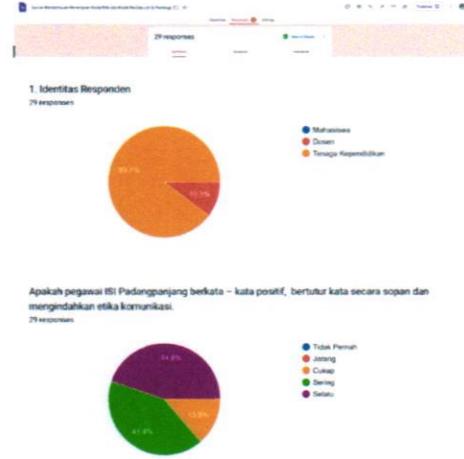
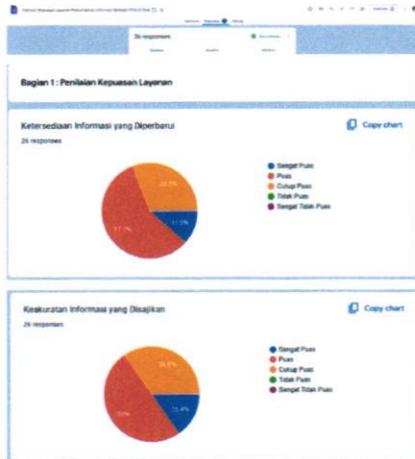
Berdasarkan Layanan Pengajuan Keberatan ISI Padangpanjang bahwa pada tahun 2024 tidak ada pengajuan keberatan kepada PPID ISI Padangpanjang. Berikut data yang telah dirangkum dalam tabel dibawah ini:

Lampiran Form Pengajuan Keberatan Atas Informasi Publik



Layanan Survey Kepuasan Publik

Institi Seni Indonesia Padangpanjang berupaya meningkatkan kualitas layanan publik kepada civitas akademika maupun masyarakat. Dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan, maka dilakukan survey kepuasan masyarakat. Hasil survey menjadi pertimbangan dalam peningkatan layanan di ISI Padangpanjang. Berikut link formulir kepuasan layanan ISI Padangpanjang <https://forms.gle/H5s8NYE88kuCufnG6>



SARANA DAN PRASARANA

1. Ruang Layanan Publik
 - Loker Layanan Tatap Muka (Front Desk)
 - Ruang Tunggu Pengunjung
2. Perangkat Kerja
 - Komputer atau All-in-One PC dan Printer
 - Hotline WhatsApp
3. Peralatan Pendukung Digital
 - Monitor Layar TV Informasi/LED Display
4. Perabot & Fasilitas Fisik
 - Meja layanan dan kursi ergonomis bagi petugas dan pemohon.
 - Filing cabinet untuk menyimpan dokumen penting dan arsip pelayanan.
8. Keamanan dan Kenyamanan
 - CCTV dalam area layanan: Menjamin keamanan dan evaluasi interaksi layanan.
 - APAR (Alat Pemadam Api Ringan) sesuai standar keamanan kantor



Gambar 2. Loket layanan di Gedung Rektorat Lantai I



Gambar 3. Loket layanan di Gedung Rektorat Lantai I



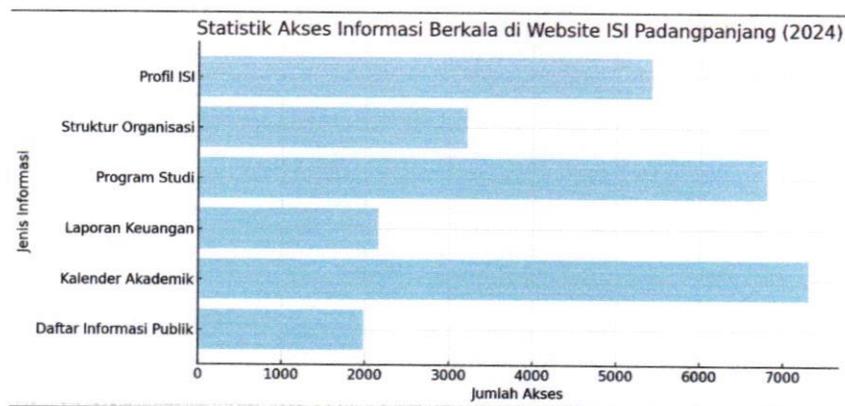
Gambar 4. Ruang Tunggu difasilitasi Video Wall

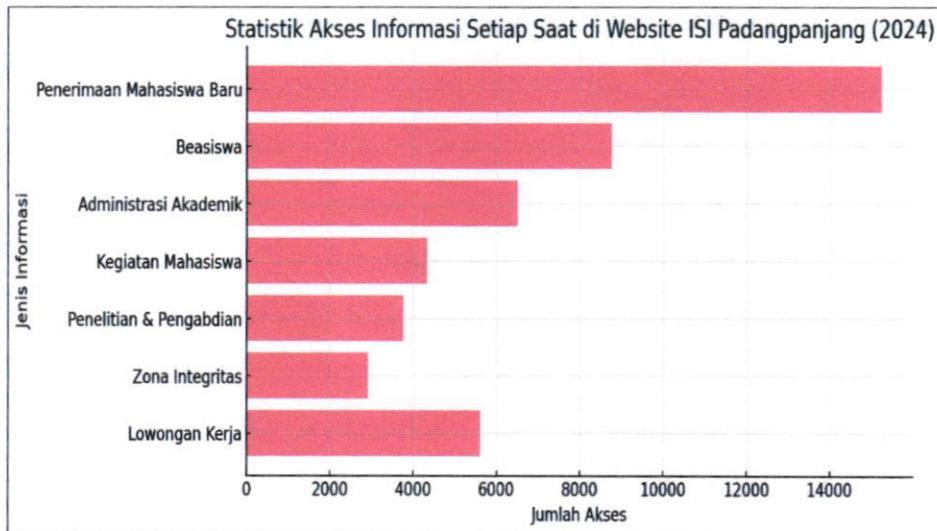


Gambar 5. Ruang Kerja ULT

Statistik dan Evaluasi Kinerja

Berikut adalah jumlah pemohon informasi publik yang masuk ke ISI Padangpanjang pada tahun 2024 dijabarkan melalui tabel dan grafik dibawah ini :





Data statistik selama tahun 2024 menunjukkan dinamika permohonan informasi melalui di ISI Padangpanjang. Meskipun terjadi gangguan akibat serangan siber, evaluasi kinerja memberikan gambaran objektif mengenai volume permohonan, waktu respons, dan tingkat kepuasan pemohon. Grafik dan tabel yang disertakan dalam laporan memberikan analisis mendalam atas kinerja tersebut.

Kendala dan Tantangan

Beberapa kendala yang dihadapi meliputi:

- Pemahaman Regulasi: Belum meratanya pemahaman tentang reformasi birokrasi di seluruh unit kerja.
- Beberapa pemohon belum memahami format permintaan informasi sesuai SOP.
- Masih adanya pengaduan tidak formal melalui media sosial pribadi pegawai.
- Infrastruktur pelayanan masih terbatas (hanya 1 loket).
- Serangan Siber: Insiden peretasan yang menyebabkan gangguan signifikan pada layanan digital, dengan dampak pada pemulihan data backup yang korup.



PENUTUP

Saran dan Rekomendasi

Berdasarkan evaluasi, saran strategis yang diajukan meliputi:

- **Koordinasi Lintas Unit:** Memperkuat sinergi antar unit kerja terkait untuk mempercepat layanan dan pendokumentasian.
- **Peningkatan Kapasitas SDM:** Mengadakan pelatihan berkala untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan dalam mengelola layanan informasi publik.
- **Perbaikan Infrastruktur TI:** Investasi pada sistem keamanan dan pemeliharaan jaringan untuk mencegah serangan siber di masa depan.
- **Reformasi Manajemen Data:** Merancang sistem data management terintegrasi untuk memudahkan akses dan pengolahan informasi.
- **Penyederhanaan Prosedur:** Merevisi prosedur operasional standar agar lebih responsif dan mudah diakses oleh publik.

Rencana Tindak Lanjut

Sebagai langkah lanjutan, beberapa rencana strategis antara lain:

- **Penguatan Keamanan Digital :** Memperbarui sistem keamanan website dan infrastruktur TI.
- **Pelatihan Intensif:** Menyelenggarakan workshop dan pelatihan untuk seluruh tim ULT dan pegawai terkait.
- **Sosialisasi dan Kebijakan Internal :** Menyusun kebijakan internal yang mendukung percepatan akses informasi dan peningkatan kualitas layanan.

Demikian laporan layanan informasi dan pengaduan pelayanan publik. 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. Dan laporan ini merupakan refleksi komprehensif atas pelaksanaan layanan informasi publik di ISI Padangpanjang tahun 2024. Dengan evaluasi, inovasi, dan tindak lanjut yang terstruktur, diharapkan layanan informasi publik dapat semakin transparan, efektif, dan akuntabel, mendukung penyelenggaraan negara yang lebih baik di masa depan.

