



Pejabat Pengelola
Informasi dan Dokumentasi
Universitas Negeri Malang

LAPORAN

PENGELOLAAN DAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

UNIVERSITAS NEGERI MALANG (UM) TAHUN 2021



PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI

**Jl. Semarang No. 5 Malang
Graha Rektorat Lantai 1**



ppid.um.ac.id



ppid@um.ac.id



0341 551312 Ext 1170

Kata Pengantar

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat dan karuniaNya segenap tim Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Universitas Unievrstas Negeri Malang (UM) dapat menyusun laporan pengelolaan dan pelayanan informasi publik tahun 2021.

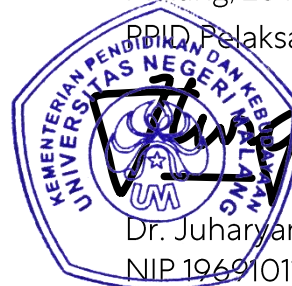
Selama kurun waktu 5 (lima) tahun terakhir PPID UM telah menunjukkan komitmen yang semakin baik dalam rangka implementasi UU keterbukaan informasi publik nomor 14 tahun 2008. Hal ini dibuktikan dengan diraihnya penghargaan dari Komisi Informasi Pusat RI selama empat tahun berturut-turut, yaitu: peringkat 7 (2016), peringkat 4 (2017), kategori menuju informatif selama dua tahun (2018-2019), dan masuk kategori informatif pada tahun 2020 dan 2021. Hal ini membuktikan adanya konsistensi UM dalam memberikan layanan informasi yang berkualitas bagi masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan informasi publik di UM tidak sepenuhnya tanpa kendala. Masih banyak dijumpai adanya berbagai pemahaman yang heterogen antara pelaksana layanan di lingkungan UM. Oleh karena itu, secara bertahap seiring dengan kebijakan-kebijakan pemerintah maupun kebijakan UM yang dituangkan melalui Keputusan Rektor UM, maka PPID UM bertekad untuk mewujudkan informasi publik yang cepat, tepat, dan berkualitas.

Semoga Laporan Pengelolaan dan Layanan Informasi Publik ini memberikan manfaat dan informasi secara maksimal.

Malang, 28 Maret 2022

PPID Pelaksana Universitas



Dr. Juharyanto, M.M., M.Pd

NIP.196910112007011010

Daftar Isi

Kata Pengantar.....	i
Daftar Isi.....	ii
Daftar Tabel.....	ii
Daftar Gambar	
B A B I G a m b a r a n U m u m K e b i j a k a n P e l a y a n a n I n f o r m a s i P u b l i k	1
B A B I I G a m b a r a n U m u m P e l a k s a n a a n P e l a y a n a n I n f o r m a s i P u b l i k	3
2.1 Sarana dan Prasarana Pelayanan Informasi Publik	3
2.2 Personalia Pengelola Pelayanan Informasi publik	5
2.3 Rencana Anggaran dan Belanja PPID UM Tahun 2021.....	5
B A B I I I R i n c i a n L a y a n a n P e r m o h o n a n I n f o r m a s i P u b l i k.....	6
3.1 Jumlah Permohonan Informasi Publik.....	6
3.1.1 Rekapitulasi Pemohon Informasi Berdasarkan Jenis Layanan Informasi.	10
3.1.2 Rekapitulasi Pemohon Informasi yang Dikabulkan dan Tidak Dikabulkan.....	11
3.2 Jangka Waktu Penyelesaian Informasi	11
3.2.1 Alur Pelayanan/Penyelesaian Informasi.....	12
3.3 Kepuasan Layanan.....	13
3.4 Penyelesaian Sengketa Informasi Publik	13
B A B I V C a p a i a n P P I D U M T a h u n 2 0 2 0	14
4.1 Capaian PPID UM.....	14
4.2 Kendala.....	15
4.2.1 Kendala Internal.....	15
4.2.2 Kemdala Eksternal.....	15
B A B V P e n u t u p.....	16
5.1 Rekomendasi.....	16
5.2 Tindaklanjut.....	16

Daftar Tabel

Tabel 2.1 Sarana Penunjang PPID UM	4
Tabel 2.2 Rencana Anggaran dan Belanja PPID UM Tahun 2021.....	5
Tabel 3.1 Rekapitulasi Pengunjung Unit Layanan Informasi (PPID) Tahun 2019-2021	7
Tabel 3.2 Rekapitulasi Pemohon Informasi Melalui Aplikasi percakapan	7
Tabel 3.3 Penyebaran Informasi Melalui Media Sosial.....	7
Tabel 3.4 Klasifikasi Pemohon Informasi melalui E-PPID Tahun 2021	10
Tabel 3.5 Rekapitulasi Pemohon Informasi yang Dikabulkan dan Tidak Dikabulkan	11
Tabel 3.5 Rekapitulasi Rata-rata Waktu Penyalanan Informasi.....	11

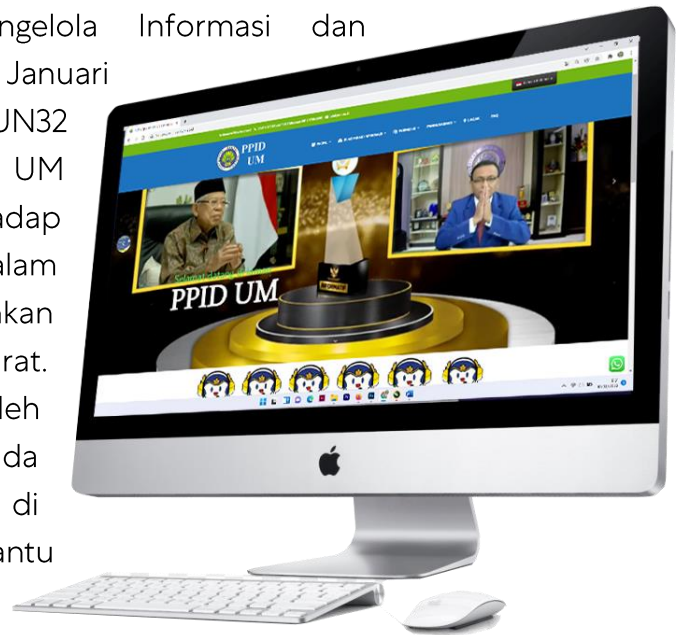
Daftar Gambar

Gambar 2.1 Desk Pelayanan Informasi Publik PPID UM.....	3
Gambar 3.1 Statistik pengunjung PPID tahun 2019-2021.....	7
Gambar 3.2 Penayangan informasi melalui Aplikasi Percakapan.....	8
Gambar 3.3 Penayangan Informasi Melalui Twitter.....	8
Gambar 3.4 Penyampaian Informasi Melalui Instagram.....	9
Gambar 3.4 Penyampaian Informasi Melalui Facebook.....	9
Gambar 3.5 Bagan Alur Pelayanan Informasi Publik	12

BAB I

GAMBARAN UMUM KEBIJAKAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

Universitas Negeri Malang (UM) merespon mandat Undang-Undang No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) dengan membentuk Unit Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) pada tanggal 4 Januari 2016 (SK Rektor Nomor 4.1.88/UN32/KP/2016). Kehadiran PPID di UM memberikan kesempatan terhadap seluruh pemohon informasi dalam mengakses informasi yang dibutuhkan dengan mudah, cepat, dan akurat. Dalam kegiatannya, PPID dibantu oleh PPID Pembantu yang ada pada Fakultas, Lembaga, Biro dan UPT di lingkungan UM. Peran PPID Pembantu ini sangat mendukung alur informasi yang berada di unit kerja untuk disampaikan ke masyarakat.



Merujuk UU KIP tahun 2008 yang mengatur mengenai ruang lingkup Badan Publik yaitu; kewajiban Badan Publik dalam pelayanan informasi publik; tanggung jawab dan wewenang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID); tata cara Badan Publik dalam menyediakan informasi tertentu dalam mekanisme pengumuman informasi publik baik secara berkala maupun serta merta dan pelayanan atas informasi yang dikecualikan; standarisasi layanan informasi; tata cara pengelolaan keberatan; dan kewajiban Badan Pulik menyusun laporan dan evaluasi pelaksanaan layanan informasi publik, maka PPID UM terus berusaha membangun sistem layanan informasi publik yang mengintegrasikan informasi di lingkungan Universitas Negeri Malang. PPID bertanggung jawab

melakukan penyediaan, penyimpanan, pendokumentasian, pelayanan, dan pengamanan informasi publik.

Pengelola PPID UM merupakan pejabat dan pegawai pada ruang lingkup tertentu dengan status sebagai tugas tambahan yang hal ini sejalan dengan *grand desain* reformasi birokrasi, yang salah satunya berupa peningkatan efisiensi belanja aparatur. Pengelola PPID UM memiliki masa jabatan selama satu tahun.

Tahun 2021 merupakan masa yang penuh tantangan bagi layanan informasi di UM. Pandemi COVID-19 memaksa badan publik untuk berinovasi dalam pelayanan informasi. Kegiatan tatap muka dibatasi sesuai protokol kesehatan, tetapi demi tetap memberikan layanan kepada mahasiswa dan masyarakat UM tetap memberikan layanan berbasis daring.

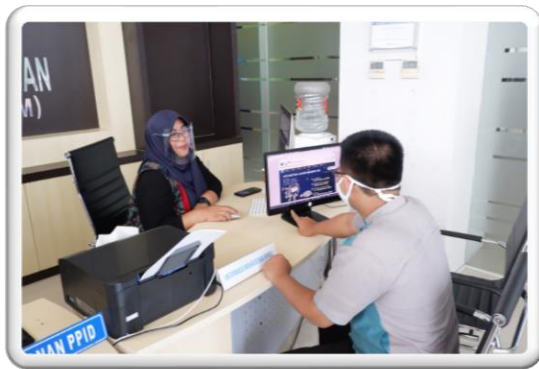
BAB II

GAMBARAN UMUM PELAKSANAAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

2.1 Sarana dan Prasarana Pelayanan Informasi Publik

Sarana dan prasarana untuk memperlancar pelayanan informasi publik, PPID UM menyediakan desk pelayanan yang bertempat di Graha Rektorat UM Lantai 1. Pemohon yang ingin menyampaikan permintaan informasi secara langsung dapat mendatangi ruang layanan informasi tersebut.

Gambar 2.1 Desk Pelayanan Informasi Publik PPID UM



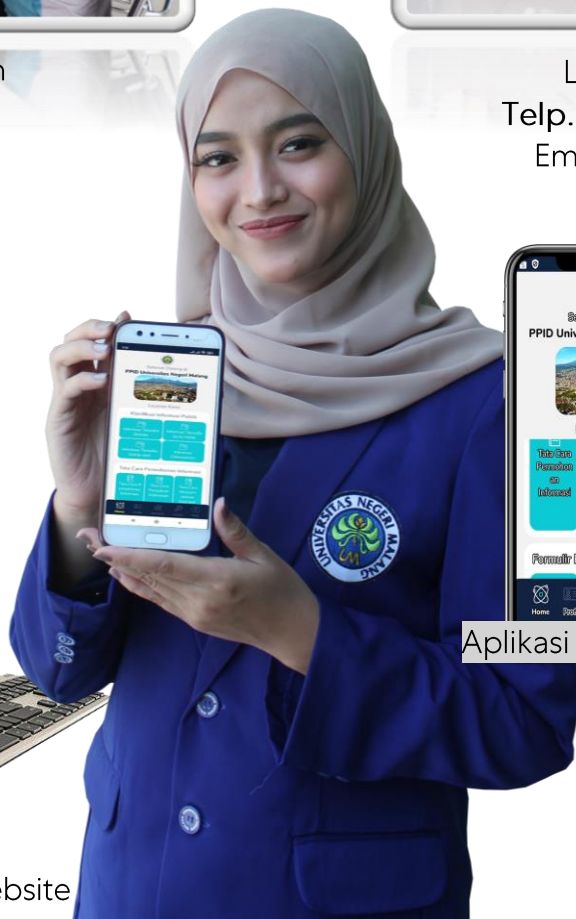
Desk Layanan



Layanan PPID UM
Telp. 0341 551312 ext 1170
Email: ppid@um.ac.id



Layanan PPID UM berbasis Website



Aplikasi Android

Layanan PPID UM berbasis
whatsapp +62 812-1736-6692

Media Sosial:



FB: Universitas Negeri Malang-UM
IG: universitasnegerimalang
Twitter: UM_1954
Youtube: UniversitasNegeriMalangOfficial
TikTok: universitasnegerimalang

Selain penyediaan desk layanan informasi diatas, sarana penunjang untuk layanan PPID UM sebagai berikut:

Tabel 2.1 Sarana Penunjang PPID UM

No	Nama Barang	Jumlah
1	Komputer	3 unit
2	Printer	1 unit
3	LED TV	1 unit
4	Meja layanan	3 unit
5	Kursi tamu	1 set
6	Kursi tunggu	1 set
7	Almari arsip	1 unit
8	Mesin antrian	1 unit
9	Dispenser	1 unit
10	Meja untuk tempat teh/kopi	1 unit
11	Telepon	1 unit

2.2 Personalia Pengelola Pelayanan Informasi Publik

Berdasarkan SK Rektor UM Nomor 4.1.310/UN32/KP/2021, Struktur organisasi PPID UM terdiri dari:

- Pengarah
- Atasan PPID
- PPID
- Tim Pengembang
- PPID Pelaksana Fakultas/Lembaga/UPT dan Biro, serta
- PPID Pelaksanan Pembantu bidang operasional, layanan informasi elektronik dan non elektronik, serta bidang layanan sengketa.

Keterangan mengenai struktur personalia pengelola informasi dan dokumentasi universitas Negeri malang dapat dilihat di <http://ppid.um.ac.id/struktur-organisasi/>

2.3 Anggaran Pengelolaan Pelayanan Informasi Publik

Dukungan anggaran kegiatan untuk pelaksanaan keterbukaan informasi publik di lingkungan Universitas Negeri Malang (UM) dialokasikan melalui mata anggaran yang dikelola oleh Subbag Humas BAKPIK. Rencana Anggaran Belanja (RAB) PPID UM tahun 2021, meliputi: workshop, honorarium narasumber, dan presentasi PPID.

Tabel 2.2 Rencana Anggaran dan Belanja PPID UM Tahun 2021

Kode	Kegiatan	Nominal
525115	Belanja perjalanan dinas, akomodasi, uang harian, transport, pengiriman peserta lomba, Workshop, Peningkatan Layanan PPID, Workshop Pengisian Kuesioner PPID dll	895.500.000
537112	Pengadaan Barang Inventaris Kantor PPID, dll	50.000.000
525115	Akomodasi Workshop Evaluasi Kinerja Aplikasi Sistem Informasi UPT PTIK	56.250.000
525112	Promosi media online	65.000.000
521219	Publikasi media massa, Publikasi Media online, Publikasi Proseding Internasional	86.700.000
521219	Berita yang dimuat di website UM	25.000.000
	TOTAL	1.178.450.000

Presentase:

Anggaran universitas : Rp 844.329.684.000,00

Anggaran PPID : Rp 1.178.450.000,00

Tingkat Prosentase : 0,14%

Pada tahun 2020 jumlah anggaran PPID sebesar **RP 588.640.000** dari anggaran universitas sebesar **Rp 868.343.021.000** atau sekitar **0,068%**.

BAB III RINCIAN PELAYANAN PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK

3.1 Jumlah Permohonan Informasi Publik

a) Data pemohon informasi yang datang langsung ke PPID UM

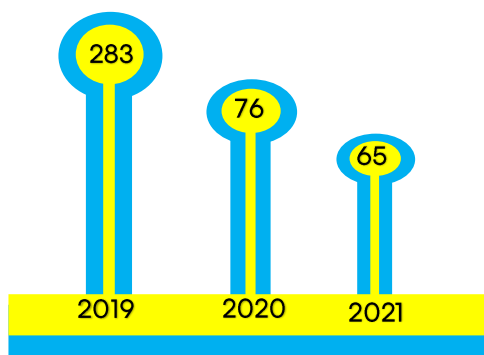
Berdasarkan catatan pada buku tamu, selama periode Januari s.d Desember 2021, pengunjung unit layanan informasi (PPID) sebagai berikut:

Tabel 3.1 Rekapitulasi Pengunjung Unit Layanan Informasi (PPID) Tahun 2021 melalui E-PPID

No	Bulan	Tahun 2019	Tahun 2020	Tahun 2021
1	Januari	10	3	-
2	Februari	9	3	-
3	Maret	6	3	9
4	April	15	2	15
5	Mei	43	38	1
6	Juni	36	25	8
7	Juli	102	-	10
8	Agustus	14	-	7
9	September	7	-	3
10	Oktober	14	-	4
11	November	13	-	3
12	Desember	14	-	3
Total		283	76	65

Sumber : <https://bit.um.ac.id/LayananPPID>

Gambar 3.1 Statistik pengunjung PPID tahun 2019-2021



Berdasarkan Statistik pengunjung PPID tahun 2016 – 2021, pengunjung PPID UM mengalami peningkatan fluktuasi yang beragam, hal ini disebabkan adanya inovasi layanan melalui *Whatsapp*.

b) Data Pemohon Informasi melalui Aplikasi Percakapan

Tabel 3.2 Rekapitulasi Pemohon Informasi Melalui Aplikasi Percakapan Tahun 2020 dan 2021

No	Bulan	Jumlah Pemohon Tahun 2020	Jumlah Pemohon Tahun 2021
1	Januari	-	80
2	Februari	-	50
3	Maret	-	24
4	April	-	83
5	Mei	-	22
6	Juni	218	192
7	Juli	123	134
8	Agustus	90	388
9	September	103	59
10	Oktober	89	44
11	November	76	48
12	Desember	57	77
Jumlah		756	1.201

Sumber : <https://bit.um.ac.id/WA>

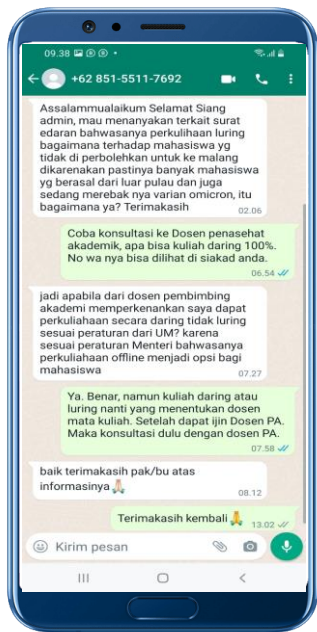
c) Penyebaran Informasi melalui Media Sosial

Berikut ini contoh screenshot komunikasi melalui media sosial:

Tabel 3.3 Rekapitulasi Penyebaran Informasi (PPID) Tahun 2021 Melalui Media Sosial

No	Medsos	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Agus	Sept	Okt	Nov	Des	Total
1	Youtube	6	2	2		4	11	19	12	25	52	16	7	131
2	Instagram	15	38	60	38	31	39	45	39	52	42	43	37	258
3	Facebook	15	24	44	33	32	27	38	40	49	43	36	37	243
4	Twitter	18	22	49	33	30	29	39	38	42	31	31	24	205
5	Videotron	3	16	18	7	19	8	5	10	6	6	8	10	45

Gambar 3.2 Penyampaian informasi melalui Aplikasi Percakapan



Q : Assalamualaikum Selamat Siang admin, mau menanyakan terkait surat edaran bahwasanya perkuliahan luring bagaimana terhadap mahasiswa yg tidak diperbolehkan untuk ke malang dikarenakan pastinya banyak mahasiswa yg berasal dari luar pulau dan juga sedang merebak nya varian omicron, itu bagaimana ya? Terimakasih

A : Coba konsultasi ke Dosen penasehat akademik, apa bisa kuliah daring 100%. No wa nya bisa dilihat di siacad anda.

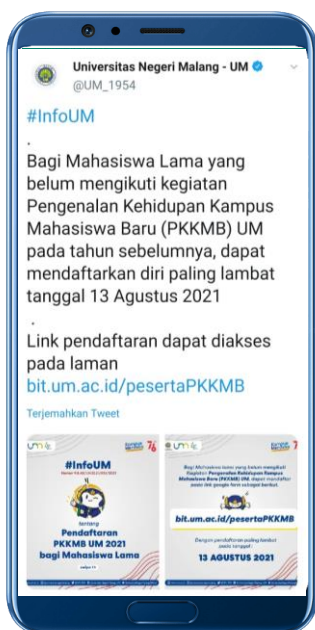
Q: jadi apabila dari dosen pembimbing akademi memperkenankan saya dapat perkuliahan secara daring tidak luring sesuai peraturan dari UM? karena sesuai peraturan Menteri bahwasanya perkuliahan offline menjadi opsi bagi mahasiswa

A : Ya. Benar, namun kuliah daring atau luring nanti yang menentukan dosen mata kuliah. Setelah dapat ijin Dosen PA. Maka konsultasi dulu dengan dosen PA.

Q: baik terimakasih pak/bu atas informasinya 🙏

A : Terimakasih kembali 🙏

Gambar 3.3 Penyampaian informasi melalui Aplikasi Twitter



Twitter Universitas Negeri Malang

#InfoUM

Bagi Mahasiswa Lama yang belum mengikuti kegiatan Pengenalan Kehidupan Kampus Mahasiswa Baru (PKKMB) UM pada tahun sebelumnya, dapat mendaftarkan diri paling lambat tanggal 13 Agustus 2021

Link pendaftaran dapat diakses pada laman bit.um.ac.id/pesertaPKKMB

Gambar 3.4 Penyampaian informasi melalui Aplikasi Instagram

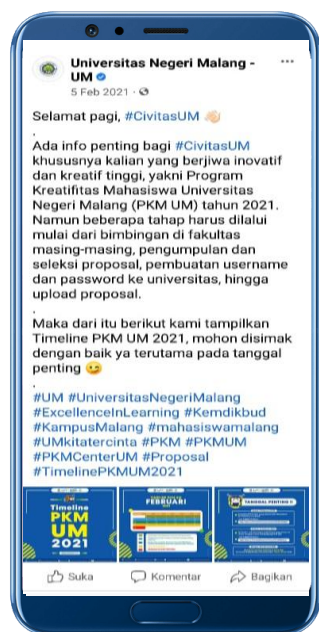


#InfoUM

Antusiasme #Sivitas UM untuk memperoleh vaksin meningkat drastis. Pihak kampus sangat mengapresiasi walau terkadang tidak mudah karena ketersediaan vaksin acap terbatas. Pelaksanaan Vaksinasi dapat dilihat di postingan diatas ya

#UM # Universitas Negeri Malang
 #ExcellenceInLearningInnovation #Kampus Pendidikan #Kemendikbud #DitjenDikti
 #KampusMerdeka #KampusMalang
 #SobatUM #UMkitatercinta
 #MahasiswaMalang #DiesNatalis
 #DiesNatalisUM2021 #Dies NatalisUMke67
 #SalamCakrawala #Vaksinasi #Vaksin

Gambar 3.5 Penyampaian informasi melalui Aplikasi Facebook



Selamat pagi, #Civitas UM

Ada info penting bagi #CivitasUM khususnya kalian yang berjiwa inovatif dan kreatif tinggi, yakni Program Kreatifitas Mahasiswa Universitas Negeri Malang (PKM UM) tahun 2021. Namun beberapa tahap harus dilalui mulai dari bimbingan di fakultas masing-masing, pengumpulan dan seleksi proposal, pembuatan username dan password ke universitas, hingga upload proposal.

Maka dari itu berikut kami tampilkan Timeline PKM UM 2021, mohon disimak dengan baik ya terutama pada tanggal penting

#UM #UniversitasNegeriMalang
 #ExcellenceInLearning #Kemdikbud
 #KampusMalang #mahasiswamalang
 #UMkitatercinta #PKM #PKMUM
 #PKMCenterUM #Proposal
 #TimelinePKMUM2021

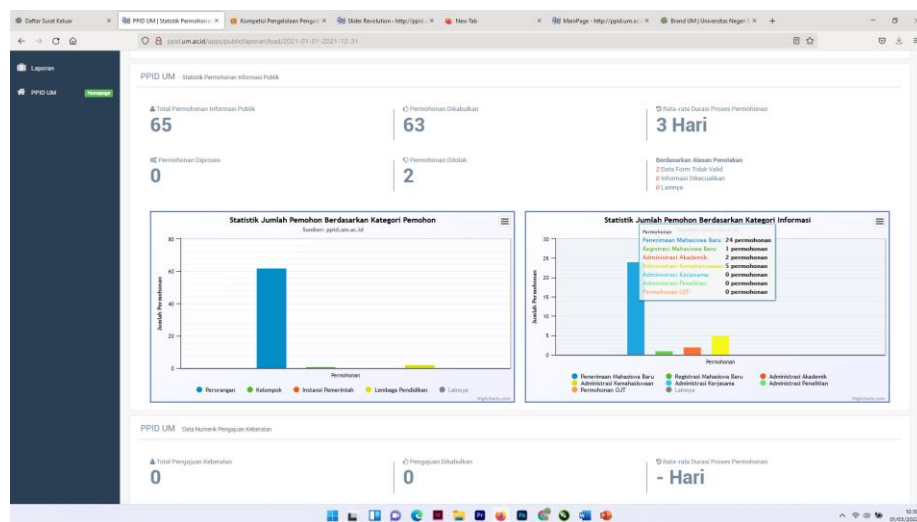
3.1.1 Rekapitulasi Pemohon Informasi Berdasarkan Jenis Layanan Informasi

Berdasarkan klasifikasi pemohon informasi di PPID dapat digolongkan sebagai berikut:

a. Layanan melalui E-PPID

Tabel 3.4 Klasifikasi Pemohon Informasi melalui E-PPID Tahun 2021

No	Jenis Layanan	Jumlah Pemohon
1	Penerimaan mahasiswa baru	24
2	Administrasi Kemahasiswaan	5
3	Penelitian	5
4	Ragitrasi Mahasiswa Baru	29
5	Administrasi Akademik	2
Total		65



Sumber : <http://ppid.um.ac.id/apps/public/laporan/load/2021-01-01-2021-12-31>

b. layanan melalui Whatsapp

Tabel 3.4 Klasifikasi Pemohon Informasi melalui Whatsapp Tahun 2021

No	Jenis Layanan	Jumlah Pemohon
1	Penerimaan mahasiswa baru	554
2	Administrasi Kemahasiswaan	135
3	Penelitian	55
4	Ragitrasi Mahasiswa Baru	206
5	Administrasi Akademik	251
Total		1.201

Sumber : <https://bit.um.ac.id/WA>

3.1.2 Rekapitulasi Pemohon Informasi yang Dikabulkan dan Tidak Dikabulkan

Berdasarkan ketercapaian layanan informasi di PPID UM sebagai berikut.

Tabel 3.5 Rekapitulasi Pemohon Informasi yang Dikabulkan dan Tidak Dikabulkan, baik melalui E-PPID dan Whatsapp

No	Uraian	Jumlah	Keterangan
1	Permohonan informasi yang dapat dikabulkan	1.201	Whatsapp
2		63	E-PPID
3	Permohonan informasi yang tidak dapat dikabulkan	2	Informasi yang diajukan tidak valid (E-PPID)
Total		1.266	

3.2 Jangka Waktu Penyelesaian Informasi

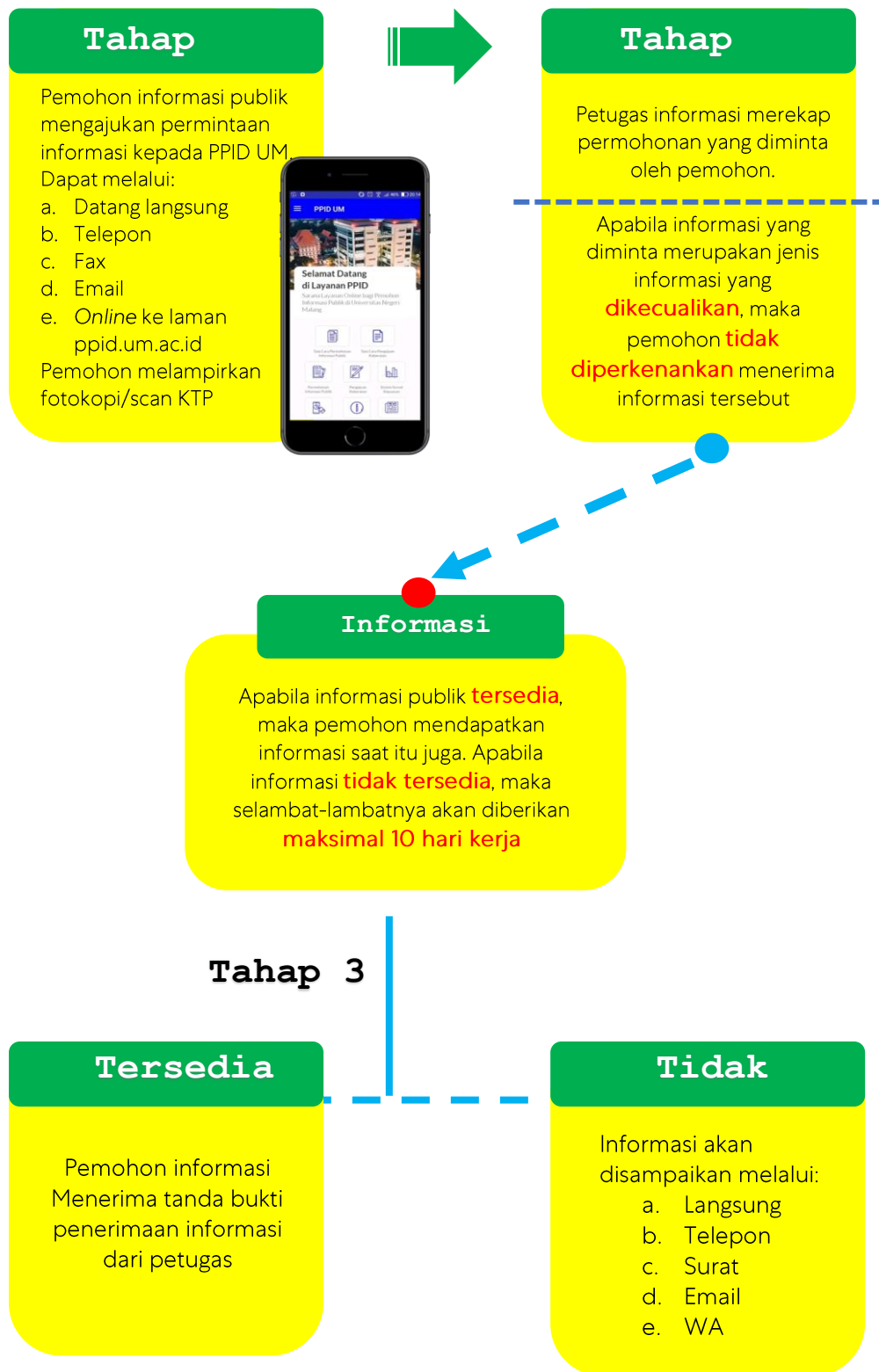
Jangka waktu penyelesaian layanan informasi publik di PPID UM selama tahun 2021, sebagai berikut:

Tabel 3.6 Rekapitulasi rata-rata waktu pelayanan informasi

No	Jenis Layanan	Jumlah Pemohon	Rerata Capaian Penyelesaian
1	Penerimaan maba	578	5-15 Menit
2	Administrasi kemahasiswaan	140	5-15 Menit
3	Penelitian	60	3-4 hari
4	Registrasi Mahasiswa Baru	230	5-15 Menit
5	Administrasi Akademik	253	5-15 Menit
Total		1.266	

3.2.1 Alur Pelayanan/Penyelesaian Informasi

Gambar 3.5 Bagan alur pelayanan informasi publik



3.3 Kepuasan Layanan

Penilaian untuk Kemudahan Layanan

Kategori	Persentase (%)
Sangat Puas	70.1
Cukup Puas	28.1
Tidak Puas	1.8

Penilaian untuk Kecepatan Layanan

Kategori	Persentase (%)
Sangat Puas	61.4
Cukup Puas	35.1
Tidak Puas	3.5

Penilaian untuk Akurasi Layanan

Kategori	Persentase (%)
Sangat Puas	68.9
Cukup Puas	29.7
Tidak Puas	1.4

Penilaian untuk Biaya Layanan

Kategori	Persentase (%)
Sangat Puas	68.0
Cukup Puas	29.1
Tidak Puas	2.9

Sumber: <http://ppid.um.ac.id/apps/public/survey-statistik/load/2021-01-01-2021-12-31>

3.4 Penyelesaian Sengketa Informasi Publik

Sepanjang tahun 2021 tidak terjadi sengketa informasi publik. PPID Universitas Negeri Malang (UM) telah memenuhi semua permintaan informasi publik sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan ketentuan turunannya.

BAB IV CAPAIAN PPID UM TAHUN 2021

4.1 Capaian PPID UM

PPID Universitas Negeri Malang (UM) mendapatkan apresiasi penilaian oleh Komisi Informasi Pusat Republik Indonesia sebagai Badan Publik Kementerian Kualifikasi Menuju Informatif tahun 2019 dengan nilai 83,93, Informatif pada tahun 2020 dengan nilai 93, dan Informatif pada tahun 2021 dengan nilai 94,09.



Wakil Rektor IV UM, Prof. Dr. Ibrahim Bafadal, M.Pd menerima penghargaan Anugerah Keterbukaan Informasi dari Wakil Presiden RI Dr. KH. Ma'ruf Amin.

Program kerja yang telah dicapai sampai dengan tahun 2021 yang merupakan target pada tahun 2020 antara lain:

- a. Pengembangan aplikasi Daftar informasi publik berbasis elektronik (E-DIP)
- b. Ringkasan laporan PPID berbasis *online*.
- c. Integrasi laman PPID dengan statistik UM
- d. Pengembangan form permohonan informasi dan layanan pengajuan keberatan

4.2 Kendala

4.2.1 Kendala Internal

Beberapa kendala dalam pelaksanaan layanan informasi publik di Universitas Negeri Malang (UM) sebagai berikut:

- a. Koordinasi antar PPID pusat dan PPID Pelaksana Pembantu yang berada di unit-unit masih belum berjalan ideal.
Keberadaan PPID belum sepenuhnya dipahami oleh semua unit di lingkungan Universitas Negeri Malang (UM). Misalnya dalam hal penyediaan informasi/update informasi, masih sering dijumpai unit yang jarang sekali mengunggah informasi di kanal daftar informasi (ruang publikasi/e-DIP) yang sudah disediakan. Padahal dengan memanfaatkan kanal-kanal tersebut informasi akan lebih mudah diakses untuk masyarakat. Sehingga yang mengunggah informasi masih PPID pusat.
- b. Penerapan pelayanan informasi belum maksimal.
Penerapan pelayanan informasi PPID di lapangan adakalanya mengalami kesulitan, misalnya keberadaan layanan yang berada pada dua unit yang berbeda sehingga menyebabkan lambatnya pelayanan.
- c. Proses pendistribusian informasi dari sistem ke unit-unit masih dikerjakan secara manual melalui nota dinas dan aplikasi percakapan.

4.2.2 Kendala Eksternal

Pemohon informasi di PPID UM masih didominasi oleh calon mahasiswa, hal ini menunjukkan bahwa masyarakat masih belum menggunakan PPID sebagai sumber informasi. Mengingat layanan informasi ini diperuntukkan untuk publik, seharusnya banyak masyarakat umum yang hadir untuk mencari informasi ke PPID UM.

Selain hal tersebut, sebagian masyarakat juga masih merasa adanya ketakutan melakukan permohonan informasi kepada badan publik. Ada pesimisme dalam pemikiran masyarakat bahwa segala layanan di institusi pemerintah lambat dan berbelit-belit. Situasi seperti ini menimbulkan rasa apatis kepada badan publik.

BAB IV PENUTUP

PPID Universitas Negeri Malang (UM) terus berupaya untuk memberikan pelayanan dan penyediaan informasi publik kepada masyarakat secara cepat, efektif dan efisien. Untuk tahun-tahun ke depan PPID UM konsisten menyusun langkah-langkah strategis untuk melakukan evaluasi dan perbaikan dalam hal penyediaan layanan informasi publik yang semakin baik. Berdasarkan kendala yang tersaji di atas, berikut ini beberapa rekomendasi dan tindaklanjut kegiatan PPID UM tahun 2022;

5.1 Rekomendasi

- a. Menciptakan sirkulasi layanan informasi yang modern dan berbasis elektronik.
- b. Menciptakan layanan informasi yang berbasis tatap muka secara virtual.
- c. Peningkatan layanan khusus bagi penyandang disabilitas.
- d. Pengembangan tampilan website secara berkelanjutan untuk mempermudah akses masyarakat dalam pencarian informasi publik.

5.2 Tindaklanjut

- a. Menyediakan sumber daya manusia yang profesional di bidang pelayanan informasi publik, yang cakap, ramah dan solutif.
- b. Menyediakan anggaran yang sesuai dengan kebutuhan penyelenggaraan PPID UM.
- c. Menyediakan informasi publik yang lebih banyak lagi untuk dapat diakses melalui laman ppid.um.ac.id.
- d. Pelatihan sumber daya manusia terkait peningkatan kompetensi di bidang layanan informasi publik secara berkelanjutan.



PPID UM Gerakan Cerdas Melawan Hoax

www.ppid.um.ac.id