



Kampus
Merdeka
INDONESIA JAYA



LAPORAN KINERJA LAYANAN INFORMASI

UNIVERSITAS JEMBER
2024



unejofficial



univ_jember



UNEJOfficial



univ_jember



humas@unej.ac.id



unej.ac.id



univ_jember

HALAMAN PENGESAHAN

Penanggung Jawab : Prof. Drs. Bambang Kuswandi, M.Sc., Ph.D.

Wakil Rektor Bidang Perencanaan, Kerja Sama, dan Sistem Informasi

Pengarah :

1. Endang Cahyaningsih, S.H., M.H.

Kepala Biro Perencanaan, Kerja Sama, dan Layanan Informasi

2. Novan Aulia Rohman, S.Kom., M.M.

Ketua Tim Kerja Perencanaan, Kerja Sama, dan Layanan Informasi

3. Koordinator Pelaksana: Iim Fahmi Ilman, S.IKom., M.A.

Wakaitimja Hubungan Masyarakat

Anggota:

1. Fadila Nashiri Khoirun Nisak, S.T.

2. Anang Ardian Reza, SH., M.H.

3. Novita Endriani, S.Sos.

4. Mohamad Isriadi, S.E.

5. Adelina Firdaus, S.Pd.

6. Arief Budi Utomo Rais



Penanggungjawab,
Wakil Rektor IV,

Prof. Drs. Bambang Kuswandi, M.Sc., Ph.D.
NIP 196902011994031002

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI

BAB 1 GAMBARAN UMUM

BAB 2 LAYANAN INFORMASI

2. Media Pengaduan dan Layanan Informasi

2.1. Pengaduan Layanan UC3 (University Customer Care Center)

2.1.1. Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat

2.2. Layanan PPID

2.3. Layanan SP4N LAPOR

2.4. Layanan Stasioner

BAB 3 STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

3.1. SOP Pengelolaan Layanan Kepada Masyarakat

3.2. SOP Pengukuran Efektivitas pengelolaan Layanan Kepada Masyarakat

3.3. SOP Penanganan Isu/Keluhan atas Layanan Kepada Masyarakat

BAB 4 ANALISIS CAPAIAN KINERJA

4.1. Analisis Capaian Kinerja Pengelolaan Layanan

BAB 5 PENUTUP

BAB 1 GAMBARAN UMUM

1. LATAR BELAKANG

Laporan Kinerja Layanan Informasi Tahun 2024 merupakan salah satu bentuk pertanggungjawaban kinerja dari pelayanan informasi di Universitas Jember. Pelayanan informasi bagi sebuah lembaga publik menjadi kewajiban karena hak masyarakat untuk mengakses dan memperoleh informasi dijamin oleh Undang-Undang Dasar 1945. Mengakses dan memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia sebagaimana diatur dalam Pasal 28F Undang-Undang Dasar 1945 yang menyebutkan bahwa “Setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia.”

Penerapan hak tersebut diatur lebih lanjut dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang menjamin hak warga negara untuk memperoleh informasi publik. Melalui Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik, masyarakat dapat mengetahui, ikut mengawasi, serta berperan aktif atas jalannya pemerintahan.

Laporan Kinerja Layanan Informasi Tahun 2024 disusun agar dapat menunjukkan bagaimana Universitas Jember memberikan layanan informasi kepada pelanggan utama serta para pemangku kepentingannya. Tugas layanan informasi ini dilaksanakan oleh Biro Perencanaan, Kerja Sama, dan Layanan Informasi. Selain itu laporan kinerja juga digunakan untuk meningkatkan akuntabilitas kinerja layanan informasi di Universitas Jember.

BAB 2 LAYANAN INFORMASI

2. Media Pengaduan dan Layanan Informasi

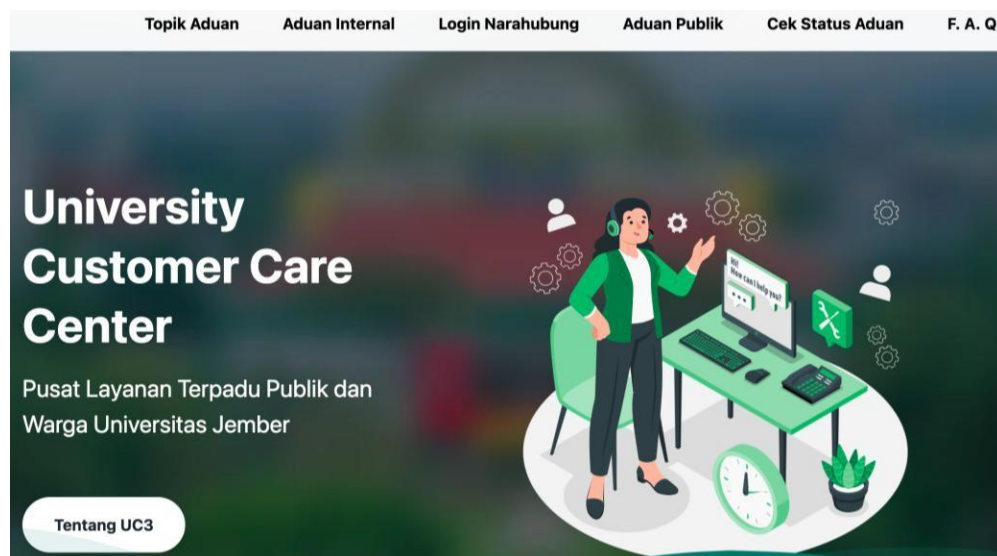
Media pengaduan dan layanan Informasi Universitas Jember meliputi :

2.1. Pengaduan Layanan UC3 (University Customer Care Center)

Aplikasi UC3 adalah fasilitas yang melayani pengaduan keluhan dan permohonan informasi kepada Universitas Jember yang berbasis pada teknologi informasi dan komunikasi. Aplikasi ini dibuat dalam rangka inovasi pelayanan publik yang dapat dipenuhi dengan cepat dan terdokumentasikan dengan baik.

Untuk meningkatkan kecepatan layanan informasi, Universitas Jember membentuk tim nara hubung UC3 yang terdiri dari pejabat minimal setingkat wakil koordinator dan satu orang operator yang menangani operasional hariannya.

Setiap narahubung UC3 bertanggungjawab pada atau bidang garapan, seperti bidang akademik, kemahasiswaan, keuangan, kepegawaian atau keluhan pada unit kerja. Keberadaan aplikasi UC3 ternyata mendapatkan sambutan yang positif, sehingga yang awalnya hanya difokuskan melayani publik internal Universitas Jember kemudian dikembangkan untuk melayani publik eksternal.



Gambar Layanan uc3.unej.ac.id



Gambar Penjelasan Layanan SOP dan Maklumat Pelayanan UC3



Gambar Topik Aduan Layanan UC3

2.1.1. Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat

Sejak diluncurkan pada tahun 2012, UC3 menjadi tulang punggung layanan informasi di Universitas Jember, walaupun pemerintah juga memiliki aplikasi yang memfasilitasi publik memperoleh dan mengakses informasi. Seperti melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) maupun SP4N-LAPOR. Namun dua fasilitas terakhir minim pengguna. Dalam kenyataannya, layanan UC3 rupanya lebih dipilih *stakeholders* untuk mendapatkan layanan informasi.



2.2. Layanan PPID

Sesuai dengan UU No 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik maka setiap badan publik wajib memiliki Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), termasuk Universitas Jember. PPID memberikan layanan akses informasi di Universitas Jember kepada publik. Pelaksanaannya telah berjalan dengan baik, sebagai indikatornya pada tahun 2024 Universitas Jember telah meraih predikat **Informatif**.

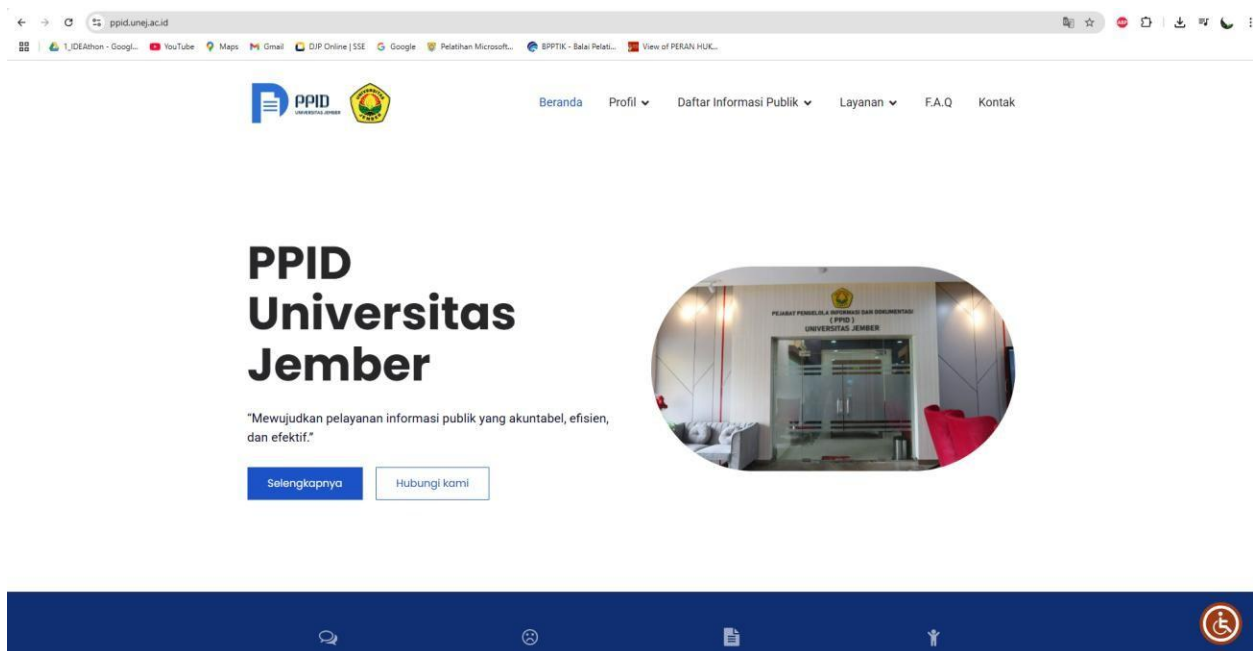


PPID Universitas Jember dalam memberikan layanan informasi berusaha untuk menyesuaikan dengan Peraturan Komisi Informasi (Perki) no 1 tahun 2001 tentang standar layanan Keterbukaan Informasi Publik, antara lain dengan memberikan Informasi Berkala, Informasi Setiap Saat, Informasi Serta Merta, Informasi Dikecualikan dan Informasi Terbuka Lainnya di web PPID Universitas Jember. Dalam layanannya PPID Universitas Jember memberikan alternatif layanan offline di ruang layanan PPID atau layanan online menggunakan web di alamat ppid.unej.ac.id.

Sesuai dengan Perki No. 1 Tahun 2021 maka PPID Universitas Jember telah menyediakan beberapa formulir layanan yaitu Permohonan Informasi Publik, Formulir Keluhan Pelayanan, Keberatan Atas Informasi Publik serta Formulir Aduan Pengaduan Penyalahgunaan Wewenang.

Di website PPID Universitas Jember juga telah disediakan informasi SOP tentang Tata Cara Permohonan Informasi, Tata Cara Penanganan Sengketa Informasi Publik, dan Tata Cara Pengajuan Keberatan. Selama tahun 2024 tidak ada permohonan informasi yang ditujukan kepada Universitas Jember.

Halaman depan Website ppid.unej.ac.id :

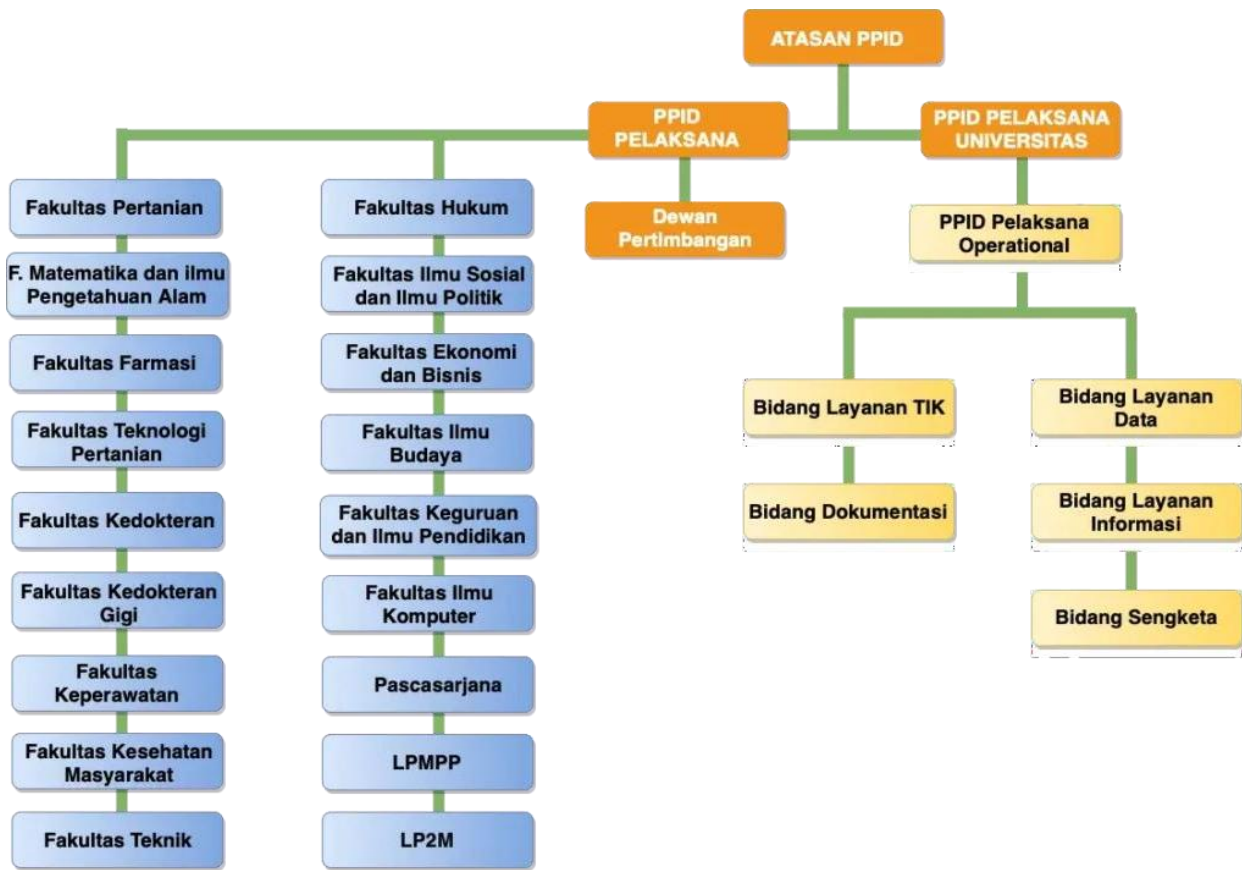




Rilis Berita



Sumberdaya dalam layanan PPID Universitas Jember terdiri dari unsur pimpinan, dosen dan tenaga kependidikan. Mereka bertugas sesuai dengan kewenangan masing-masing sesuai dengan struktur berikut:



2.3. Layanan SP4N-LAPOR

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) atau dikenal dengan SP4N-LAPOR adalah Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional menggunakan aplikasi LAPOR!, di bawah koordinasi Kemenpan-RB bekerjasama dengan Kantor Staf Presiden dan Ombudsman Republik Indonesia.

Di Universitas Jember pelaksanaan layanan SP4N-Lapor dilakukan oleh Tim Kerja Humas dengan menempatkan satu orang sebagai narahubung. Tugas nara hubung adalah menerima, mendistribusikan keluhan kepada pemangku kepentingan sesuai keluhannya, untuk kemudian menjawab aduan tersebut. Selama tahun 2024, tidak ada aduan yang ditujukan ke Universitas Jember melalui aplikasi SP4N-Lapor.

2.4. Layanan Stasioner

Layanan stasioner adalah layanan yang diberikan pada pelanggan yang datang secara langsung hadir di Universitas Jember, maupun tidak langsung seperti melalui telepon atau email serta media sosial resmi Universitas Jember. Dalam pelaksanaan layanan stasioner di Universitas Jember selama ini ditangani oleh Tim Kerja Humas, walaupun tidak menutup kemungkinan permohonan informasi atau pengadu datang langsung kepada unit kerja terkait.

Keluhan, permintaan informasi ataupun saran melalui layanan ini oleh Tim Kerja Humas akan diverifikasi terlebih dahulu apakah jawaban atas layanan ini dikuasai oleh Tim Kerja Humas. Jika jawaban atas layanan ini dikuasai oleh Tim Kerja Humas maka akan dijawab langsung, tetapi jika tidak dikuasai maka akan diteruskan kepada unit kerja terkait.

BAB 3 STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

3.1. SOP Pengelolaan Layanan Kepada Masyarakat

 KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI UNIVERSITAS JEMBER PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID)	NOMOR SOP	SOP PPID-02
	TGL. PEMBUATAN	2 Agustus 2021
	TGL. REVISI	3 Januari 2022
	TGL. EFEKTIF	4 Januari 2022
	DISAHKAN OLEH	Koordinator PPID  Prof. Drs. Bambang Kuswandi, M.Sc., Ph.D NIP. 196902011994031002
NAMA SOP		Pengelolaan Permohonan Informasi
DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA :	
- UU nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; - PERKI Nomor 1 tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik - Surat Keputusan Komisi Informasi Pusat Nomor 01/KEP/Ketua-KIP/1/2018 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Komisi Informasi Pusat	- Memiliki kemampuan standar pelayanan - Memahami tupoksi dan alur kinerja - Mengetahui tugas dan fungsi layanan informasi publik	
KETERKAITAN	PERALATAN /PERLENGKAPAN	
SOP lain dalam pelayanan PPID di Universitas Jember.	- Lembar kerja/ alur kinerja - PC, Laptop - Internet dan jaringan	
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN	
Apabila tidak mengelola keberatan atas informasi yang telah disahkan maka melanggar UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik	Disimpan sebagai data elektronik dan manual	

PENGELOLAAN PERMOHONAN INFORMASI

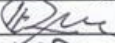
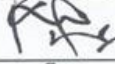
No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Pengguna Layanan	Pelaksana bid. Pelayanan Informasi Publik	Pemohon	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Pengguna layanan menyampaikan permohonan dengan menyertakan Nama, Alamat, dan Copy Kartu Identitas				Data pemohon	5 menit		
2.	Pelaksana bid. Pelayanan Informasi Publik menerima permohonan informasi dari pemohon dan mencatat permohonan ke dalam buku registrasi				Buku registrasi	5 menit	Perlengkapan mengajar	Spidol, penghapus, remote AC dan remote televisi.
3.	Pelaksana bid. Pelayanan Informasi Publik mengirimkan tanda bukti permohonan ke pemohon					5 menit	Tanda bukti permohonan	
4.	Pelaksana bid. Pelayanan Informasi Publik menyampaikan permohonan Informasi Kepada PPID				Koneksi internet	10 menit		
5.	PPID Melakukan Koordinasi untuk menyusun jawaban atas permohonan Informasi					150 menit	Penyusunan jawaban	Rapat koordinasi PPID
6.	PPID Menandatangani Jawaban atas permohonan Informasi				Surat jawaban	10 menit	Tandatangan surat jawaban	
7.	Pelaksana bid. Pelayanan Informasi Publik Mengirim jawaban kepada pemohon				Pengiriman		Surat jawaban terkirim	

	PROSEDUR KERJA		
	Pelayanan UC3		
	Kode Dokumen	Terbitan / Revisi : 1 / 0	Tanggal Revisi : -
	PK 5.5	Tanggal Berlaku : 6 Agustus 2021	Halaman : 1 dari 2

1. Tujuan	Standar Operasional Prosedur (SOP) ini dibuat untuk mengatur tata cara pelayanan University Customer Care Centre UC3.
2. Ruang Lingkup	SOP ini berlaku untuk : - Narahubung UC3 yang tertera pada Surat Keputusan Rektor Nomor 8208/UN25/KP/2021 Tentang Perubahan SK Rektor Nomor 6725/UN25/KP/2001 tentang Pengangkatan Petugas Narahubung UC3 Universitas Jember tahun 2021. - Untuk pengambilan keputusan atau kebijakan adalah bertingkat dari atasan narahubung hingga tertinggi adalah Rektor.
3. Definisi	Dalam prosedur ini yang dimaksud adalah tata cara dalam pemberian pelayanan dalam memberikan jawaban dan atau memberikan solusi terhadap keluhan yang disampaikan stakeholders melalui aplikasi UC3.
4. Penanggung Jawab	Biro Perencanaan, Kerjasama, dan Hubungan Masyarakat.
5. Acuan	- UU No. 14/2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik - Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. PER/109/M.PAN/11/2005 tentang Jabatan Fungsional Pranata Hubungan Masyarakat dan Angka Kreditnya - Keputusan Rektor Universitas Jember Nomor 8208/UN25/KP/2021 Tentang Perubahan Keputusan Rektor Universitas Jember Nomor 6725/UN25/KP/2021 Tentang Pengangkatan Petugas Narahubung University Customer Care Center (UC3) Universitas Jember tahun 2021
6. Didistribusikan Kepada	Petugas Narahubung University Customer Care Center (UC3) Universitas Jember tahun 2021
7. Tata Cara	- User memberikan laporan atau keluhan melalui aplikasi UC3. - Narahubung menganalisa laporan atau keluhan. - Jika laporan atau keluhan bisa dijawab maka narahubung langsung menjawab. - Jika Narahubung tidak bisa menjawab maka akan dilaporkan ke atasan secara bertingkat sampai dengan pengambil kebijakan tertinggi dalam hal ini Rektor.

	PROSEDUR KERJA Pelayanan UC3		
	Kode Dokumen	Terbitan / Revisi : 1 / 0	Tanggal Revisi : -
		Tanggal Berlaku :	Halaman : 2 dari 2

	5. Jika sudah mendapatkan jawaban maka narahubung yang akan menyampaikan ke user melalui aplikasi UC3.
8. Dokumen Terkait	-

Proses	Nama/Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Disusun oleh	Rokhmad Hidayanto, S.S	1. 	6 Agustus 2021
Diperiksa oleh	Kurnia Dwi Hatminingsih S.E.	2. 	6/8 2021
Disetujui oleh	Endang Cahyaningsih, S.H.,M.H.	3. 	06-08-2021

SOP Penanganan UC3 Untuk Kantor Pusat

No	Proses	User	Nara hubung	Wakil koodinator	Koor dinator	Biro	Wakil Rektor	Rektor	Baku Mutu			
									Kelengkapan	Waktu	output	keterangan
1	Menyampaikan laporan											
2	Menganalisa laporan								Keluhan atau laporan User	15 menit		
3	Menjawab								jawaban permasalahan	1 hari kerja	jawaban	
4	Melaporkan ke atasan		iya						jawaban permasalahan	1 hari kerja	Jawaban	Jika memerlukan kebijakan dari level diatasnya
			tidak						jawaban permasalahan	1 hari kerja	Jawaban	Jika memerlukan kebijakan dari level diatasnya
				iya					jawaban permasalahan	1 hari kerja	Jawaban	Jika memerlukan kebijakan dari level diatasnya
				tidak					jawaban permasalahan	1 hari kerja	Jawaban	Jika memerlukan kebijakan dari level diatasnya
					iya				jawaban permasalahan	1 hari kerja	Jawaban	Jika memerlukan kebijakan dari level diatasnya
					tidak				jawaban permasalahan	1 hari kerja	Jawaban	Jika memerlukan kebijakan dari level diatasnya
5	Memberi Kebijakan							iya	jawaban permasalahan	1 hari kerja	jawaban	

SOP Penanganan UC3 Untuk Lembaga

No	Proses	User	Nara hubung	Wakil koodinator	Koor dinator	Sekretaris Lemaba	Ketua Lemaba	Wakil Rektor	Rektor	Baku Mutu			
										Kelengkapan	Waktu	output	keterangan
1	Menyampaikan laporan												
2	Menganalisa laporan									Keluhan atau laporan User	15 menit		
3	Menjawab									jawaban permasalahan	1 hari kerja	jawaban	
4	Melaporkan ke atasan		iya										
			tidak							jawaban permasalahan	1 hari kerja	Jawaban	Jika memerlukan kebijakan dari level diatasnya
			iya							jawaban permasalahan	1 hari kerja	Jawaban	Jika memerlukan kebijakan dari level diatasnya
			tidak							jawaban permasalahan	1 hari kerja	Jawaban	Jika memerlukan kebijakan dari level diatasnya
			iya							jawaban permasalahan	1 hari kerja	Jawaban	Jika memerlukan kebijakan dari level diatasnya
			tidak							jawaban permasalahan	1 hari kerja	Jawaban	Jika memerlukan kebijakan dari level diatasnya
5	Memberi Kebijakan							iya		jawaban permasalahan	1 hari kerja	jawaban	

SOP Penanganan UC3 Untuk Fakultas

No	Proses	User	Nara hubung	Wakil koodinator	Koor dinator	Wakil dekan	Dekan	Wakil Rektor	Rektor	Baku Mutu			
										Kelengkapan	Waktu	output	keterangan
1	Menyampaikan laporan												
2	Menganalisa laporan									Keluhan atau laporan User	15 menit		
3	Menjawab									jawaban permasalahan	1 hari kerja	jawaban	
4	Melaporkan ke atasan		iya										
			tidak							jawaban permasalahan	1 hari kerja	Jawaban	Jika memerlukan kebijakan dari level diatasnya
			iya							jawaban permasalahan	1 hari kerja	Jawaban	Jika memerlukan kebijakan dari level diatasnya
			tidak							jawaban permasalahan	1 hari kerja	Jawaban	Jika memerlukan kebijakan dari level diatasnya
			iya							jawaban permasalahan	1 hari kerja	Jawaban	Jika memerlukan kebijakan dari level diatasnya
			tidak							jawaban permasalahan	1 hari kerja	Jawaban	Jika memerlukan kebijakan dari level diatasnya
5	Memberi Kebijakan							iya		jawaban permasalahan	1 hari kerja	jawaban	

3.2. SOP Pengukuran Efektivitas Pengelolaan Layanan Kepada Masyarakat

"Kebijakan/Prosedur (SOP) Pengukuran Efektivitas pengelolaan Layanan Kepada Masyarakat, mencakup namun tidak terbatas pada penyediaan sarana kritik dan saran, merespon isu dan keluhan > standar efektivitas dapat mengacu pada KPI, SPM, dsb"

	PROSEDUR KERJA		
	Monitoring dan Evaluasi		
	Efektivitas Pelaksanaan UC3		
	Oleh Narahubung		
	Kode Dokumen	Terbitan / Revisi : 1 / 0	Tanggal Revisi : -
	PK 5.5	Tanggal Berlaku : 1 Februari 2023	Halaman : 1 dari 2
1. Tujuan	Standar Operasional Prosedur (SOP) ini dibuat untuk mengatur tata cara Monitoring dan evaluasi pelaksanaan University Customer Care Centre UC3.		
2. Ruang Lingkup	SOP ini berlaku untuk Tim Kerja PKLI dan Narahubung UC3 Universitas Jember		
3. Definisi	Dalam prosedur ini yang dimaksud adalah tata cara untuk mengukur efektivitas pengelolaan layanan kepada pengguna aplikasi UC3.		
4. Penanggung Jawab	Biro Perencanaan, Kerjasama, dan Layanan Informasi.		
5. Acuan	1. UU No. 14/2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Keputusan Rektor Universitas Jember Nomor 535/UN25/KP/2023 Pengangkatan Petugas Narahubung University Customer Care Center (UC3) Universitas Jember tahun 2023		
6. Didistribusikan Kepada	Narahubung UC3		
7. Tata Cara	1. Rapat Evaluasi Kinerja Triwulan timja PKLI dengan narahubung unit kerja; 2. Narahubung menyampaikan pembahasan laporan pelaksanaan layanan, kendala dan usulan solusi; 3. Timja PKLI kompilasi data laporan narahubung; 4. Analisis data dan penyelesaian masalah; 5. Jika masalah telah menemukan solusi, langsung ditindaklanjuti ke narahubung untuk segera diselesaikan; 6. Jika masalah tidak menemukan solusi, laporan akan ditingkatkan (eskalasi) ke atasan langsung sampai dengan pimpinan tertinggi. 7. Penyusunan laporan efektivitas pelaksanaan pengaduan layanan UC3.		
8. Dokumen Terkait	-		

3.3. SOP Penanganan Isu/Keluhan atas Layanan Kepada Masyarakat

I. SOP PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID)

1. SOP Pengelola Keberatan atas Informasi yang telah Disahkan

 KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI UNIVERSITAS JEMBER PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID)	NOMOR SOP	SOP PPID-01
	TGL. PEMBUATAN	9 Agustus 2021
	TGL. REVISI	3 Januari 2022
	TGL. EFEKTIF	4 Januari 2022
	DISAHKAN OLEH	Koordinator PPID  Prof. Drs. Bambang Kuswandi, M.Sc., Ph.D NIP. 196902011994031002
	NAMA SOP	Pengelola Keberatan atas Informasi yang telah Disahkan
DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA :	
- UU nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik ; - PERKI Nomor 1 tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik Surat Keputusan Komisi Informasi Pusat Nomor 01/KEP/Ketua-KIP/1/2018 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Komisi Informasi Pusat	- Memiliki kemampuan standar pelayanan - Memahami tupoksi dan alur kinerja - Memberikan panduan prosedur keberatan atas informasi yang telah disahkan	
KETERKAITAN	PERALATAN /PERLENGKAPAN	
SOP lain dalam pelayanan PPID di Universitas Jember.	- Lembar kerja/ alur kinerja - PC, Laptop - Internet dan jaringan	
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN	
Apabila tidak mengelola keberatan atas informasi yang telah disahkan maka melanggar UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik	Disimpan sebagai data elektronik dan manual	

PENGELOLAAN KEBERATAN ATAS INFORMASI YANG TELAH DISAHKAN

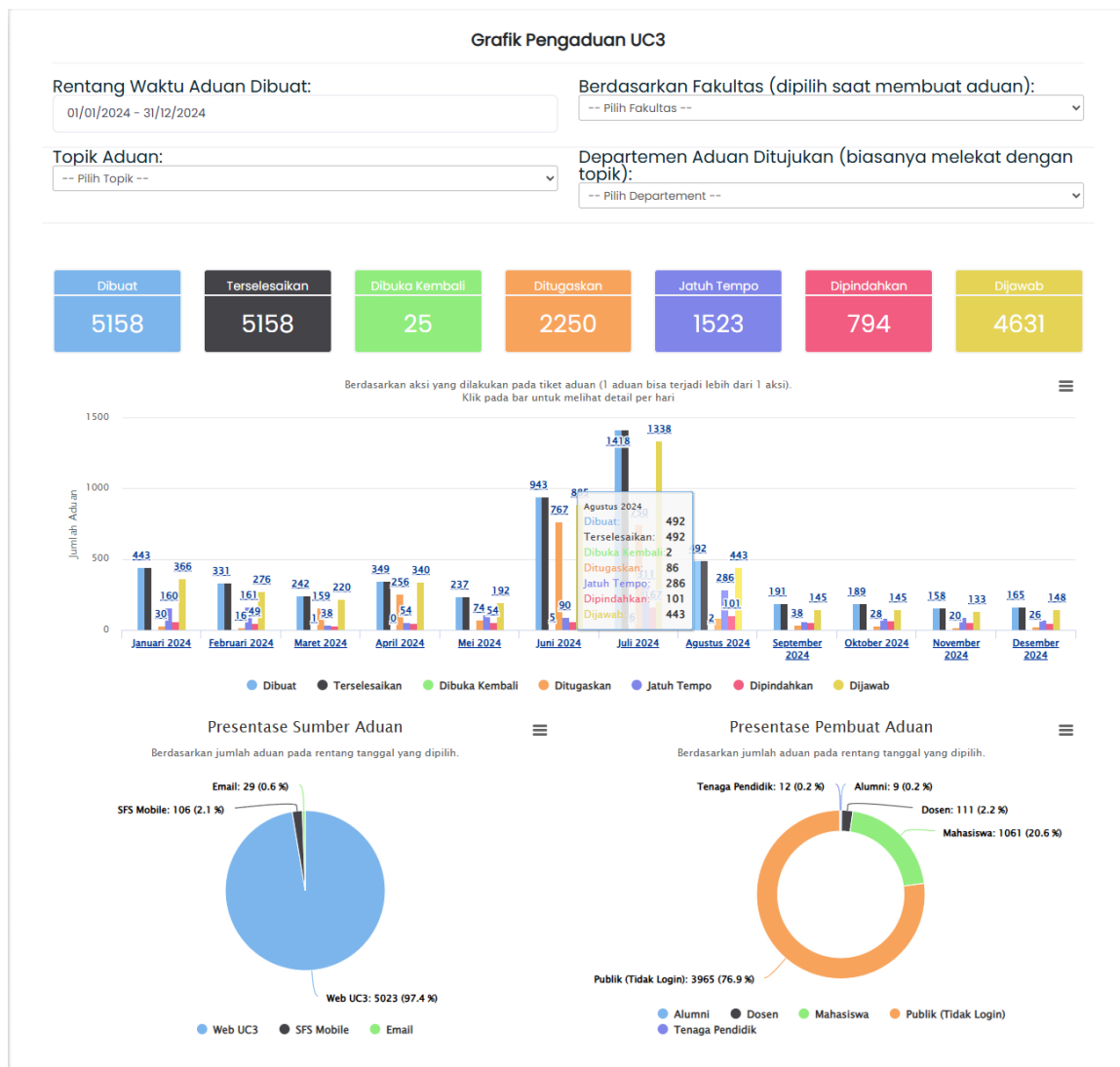
No.	Kegiatan	Pelaksana bidang pelayanan informasi publik	PPID	Mutu Baku			Keterangan
				Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Pelaksana bidang pelayanan informasi publik menerima surat keberatan dari pemohon informasi dan mencatat keberatan kedalam buku register			surat keberatan dari pemohon informasi	15 menit	Tercatat dalam buku register	
2.	Pelaksana bidang pelayanan informasi publik memberikan tanda bukti bahwa surat sudah masuk di PPID kepada pemohon				30 menit	tanda bukti bahwa surat sudah masuk di PPID	
3.	Pelaksana bidang pelayanan informasi publik menyampaikan permohonan keberatan Informasi Kepada PPID		Ya	surat keberatan	20 menit		
4.	PPID Melakukan Koordinasi untuk menyusun tanggapan atas keberatan yang diminta				300 menit	Surat tanggapan	Dilakukan rapat PPID
5.	PPID Menandatangani tanggapan atas keberatan yang diminta			Surat tanggapan	300 menit	Surat telah ditandatangani	
6.	Pelaksana bid. Pelayanan Informasi Publik Mengirim jawaban kepada pemohon				3 hari	Surat tanggapan telah dikirim	

BAB 4 ANALISIS CAPAIAN KINERJA

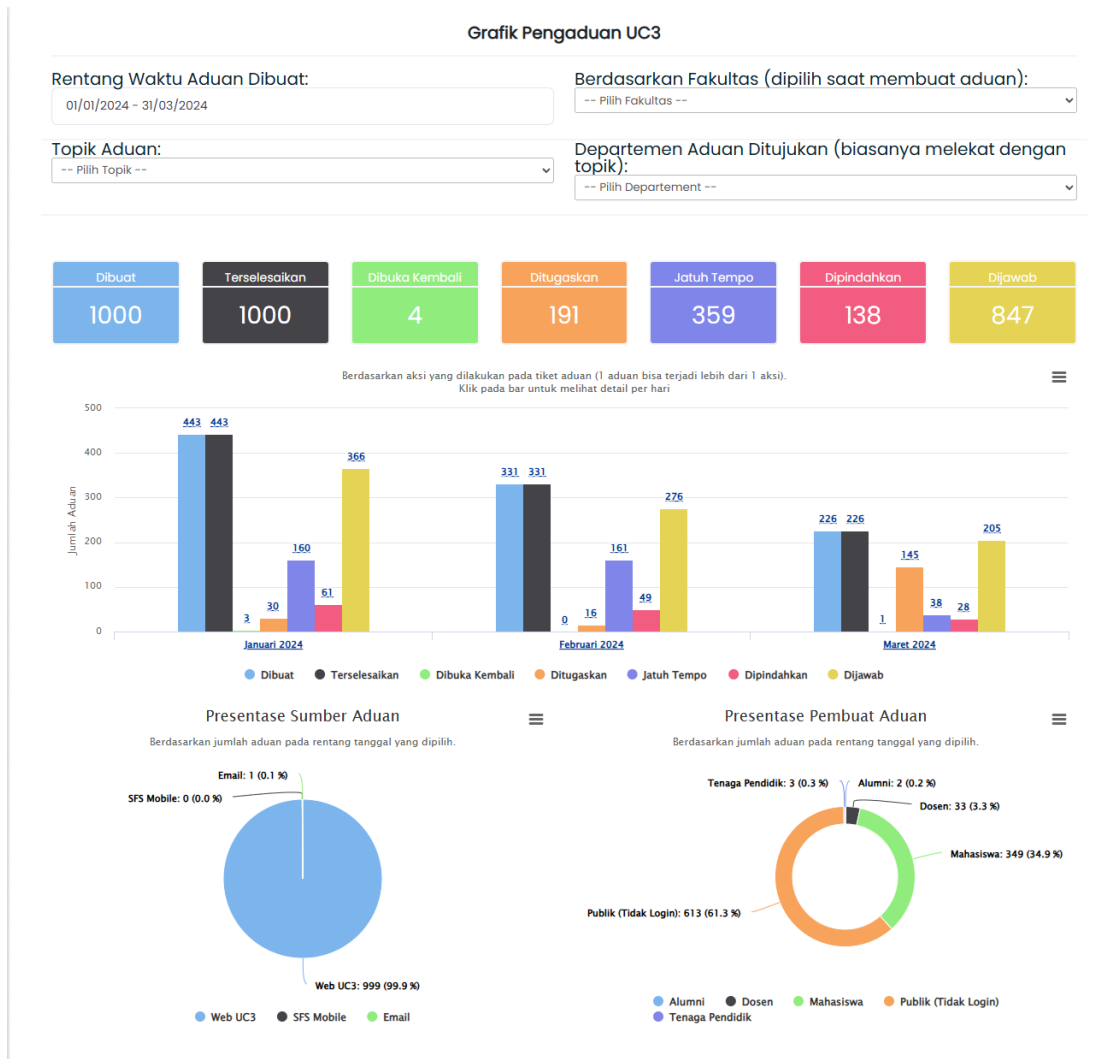
4.1. Analisis Capaian Kinerja Pengelolaan Layanan Informasi UC3

Berdasarkan data dan fakta di lapangan, permohonan informasi, aduan dan masukan dari publik internal dan eksternal Universitas Jember mayoritas disalurkan melalui fasilitas UC3. Sementara di fasilitas PPID dan SP4N-LAPOR di tahun 2024 nihil pengguna. Maka analisis capaian kinerja layanan informasi didasarkan pada layanan UC3 Universitas Jember.

Evaluasi kinerja pengelolaan layanan informasi dilaksanakan setiap triwulan. Tim Kerja Humas dan bidang PKLI melaksanakan pemantauan kinerja UC3 apakah ada permasalahan yang dihadapi. Berikut adalah hasil analisis capaian kinerja pengelolaan layanan informasi UC3:



Hasil Kinerja UC3 Triwulan 1:



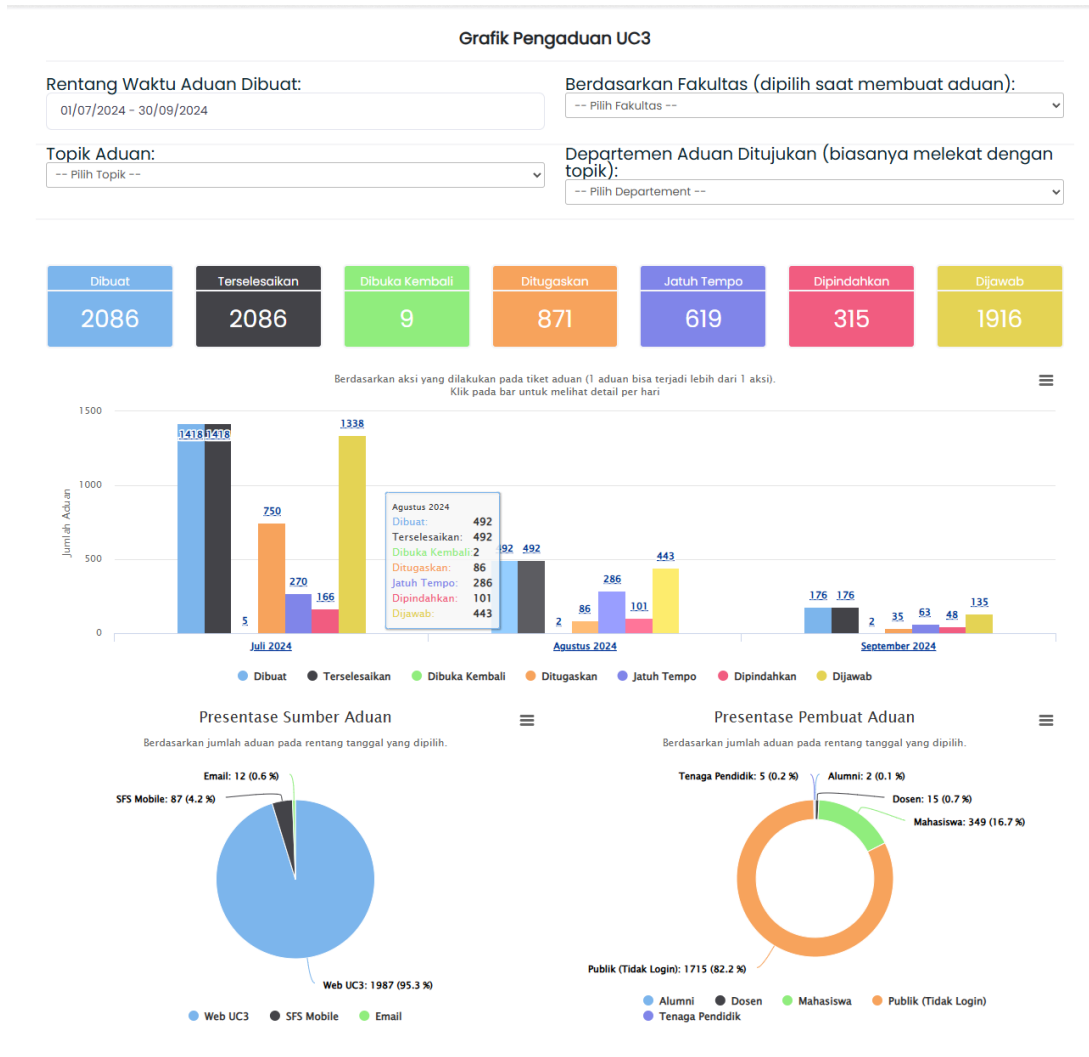
Pada triwulan pertama terdapat 1000 laporan dengan laporan terbanyak dari mahasiswa dan laporan dari publik. Layanan informasi di triwulan pertama tahun 2024 didominasi pertanyaan dari mahasiswa terkait akses Sister for Parent (SfS) yakni fasilitas bagi orang tua untuk melihat hasil kuliah mahasiswa. Pada triwulan pertama ini adalah masa liburan bagi mahasiswa.

Hasil Kinerja UC3 Triwulan 2:



Terdapat 1512 laporan dan diselesaikan secara keseluruhan setiap bulan tuntas. Laporan terbanyak dari publik sebesar 87,2 % dan mahasiswa sebesar 10,4%. Terdapat peningkatan di bulan Juni, disebabkan pada bulan Juni dimulai permulaan penerimaan mahasiswa baru sehingga aduan publik meningkat. Laporan lebih banyak disampaikan melalui website UC3.

Hasil Kinerja UC3 Triwulan 3:



Terdapat 2086 laporan, yang terbanyak dari publik sebesar 82,2 % dan mahasiswa sebesar 16,7 %. Terjadi penurunan dari bulan Juli ke September, disebabkan bulan Juli masih dalam masa penerimaan mahasiswa baru. Sehingga tampak pada grafik layanan publik sangat dominan. Laporan banyak disampaikan melalui website.

Hasil Kinerja UC3 Triwulan 4:



Terdapat 512 laporan dengan laporan terbanyak dari publik sebesar 55,1 % dan mahasiswa sebesar 38,1 %. Laporan stabil setiap bulan di angka 158 sampai dengan 189 dari bulan Oktober – Desember. Laporan banyak disampaikan melalui website UC3.

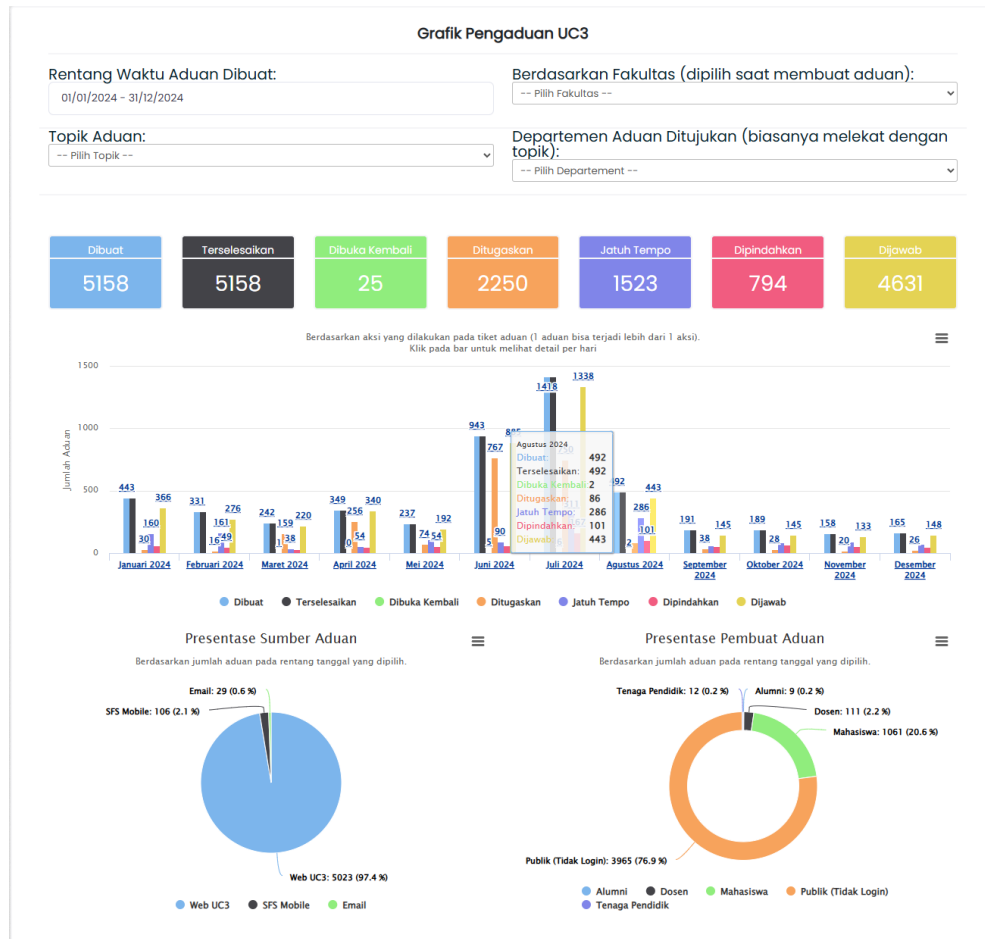
4.2. Analisis Capaian Kinerja Pengelolaan Layanan Informasi Stasioner

Berikut data layanan stasioner yang dilakukan Tim Kerja Humas Universitas Jember

LAYANAN CUSTOMER HANDLING



4.3. Analisis Capaian Kinerja Layanan Berbasis Risiko



Dari data UC3 tahun 2024 menunjukkan fasilitas UC3 Universitas Jember telah menjadi tulang punggung layanan informasi baik bagi publik internal maupun eksternal. Pengguna layanan publik eksternal lebih banyak daripada publik internal. Hal ini menunjukkan UC3 juga dipercaya masyarakat luas sebagai pintu gerbang memperoleh informasi dari Universitas Jember.

Kepercayaan ini tidak lepas dari SOP UC3 yang mewajibkan aduan, masukan dan permohonan informasi yang masuk diselesaikan maksimal tiga hari sejak diterima. Berdasarkan analisis capaian berbasis resiko maka potensi resiko dari sistem UC3 adalah keterlambatan menjawab aduan oleh nara hubung. Keterlambatan menjawab ini bisa disebabkan tiga hal, yakni karena memang nara hubung tidak aktif mengecek aduan. Kedua, pertanyaan yang diajukan tidak bisa dijawab langsung oleh nara hubung karena memerlukan koordinasi lanjutan dengan pihak lain. Ketiga, jumlah aduan yang masuk banyak sehingga memerlukan waktu untuk menjawab.

Pada resiko pertama, berdasarkan kenyataan dimana nara hubung UC3 di unit kerja biasanya sudah memiliki tugas pokok dan fungsi utama. Sehingga menjawab aduan di UC3 adalah tugas tambahan. Aduan akan dijawab setelah tugas pokok dan fungsi utamanya selesai dikerjakan. Pada resiko kedua, tidak semua aduan yang masuk mampu dijawab langsung oleh nara hubung karena sumber informasi tidak dikuasai, memerlukan konfirmasi ke pihak lain atau aduan tersebut sebenarnya salah pengajuan. Pada resiko ketiga, biasanya pada waktu-waktu tertentu ada banyak aduan masuk, semisal pada saat penerimaan mahasiswa baru. Sementara nara hubung terbatas sehingga terjadi keterlambatan menjawab aduan.

Keterlambatan menjawab aduan juga berasal dari pengadu, banyak pengadu yang belum mengerti aduannya harus disampaikan ke bagian apa. Hal ini membuat nara hubung harus memindahkan aduan kepada nara hubung yang lain. Terkadang aduan yang disampaikan berjumlah lebih dari satu dan setiap aduan harus dijawab oleh nara hubung yang berbeda. Untuk kasus seperti ini memang di UC3 belum bisa dilayani secara maksimal.

Resiko dan ketidakpastian yang ditimbulkan dari keterlambatan menjawab aduan ini bisa beragam dari rendah hingga tinggi, mengikuti kadar aduan yang masuk. Semisal jika aduan terkait permohonan informasi maka resiko ketidakpastian karena keterlambatan menjawab tergolong rendah. Namun jika aduan yang masuk bersifat laporan penyalahgunaan, indikasi tindak pidana dan sejenisnya maka resiko ketidakpastian karena keterlambatan menjawab tergolong tinggi. Jika tidak segera ditindaklanjuti maka citra lembaga yang menjadi taruhannya.

Dari hasil evaluasi data statistik UC3 tahun 2024, memang masih ada nara hubung yang terlambat menjawab aduan, namun persentasenya kecil sehingga pengadu puas atas jawaban yang diberikan. Hal ini tampak dari statistik UC3 yang memperlihatkan jumlah pengadu stabil dari waktu ke waktu.

Respon perbaikan yang dilakukan untuk mengatasi resiko adalah meningkatkan kemampuan komunikasi bagi nara hubung, melakukan koordinasi yang intens dengan atasan dan sesama nara hubung, melakukan pengawasan internal yang intens, melakukan sosialisasi kepada stakeholder untuk mendapatkan informasi dengan cara yang benar, serta memberikan pemahaman tentang media relation kepada keluarga besar Universitas Jember.

Sementara kendala yang dihadapi adalah pada ketersediaan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkaitan dengan layanan informasi. Kebanyakan nara hubung di unit kerja sudah memiliki tugas utama sehingga menjadi nara hubung UC3 dianggap tambahan pekerjaan. Problem kedua adalah rotasi pegawai, baik karena promosi maupun pensiun yang mengharuskan nara hubung UC3 harus berganti pula.

Kedua, sosialisasi fasilitas UC3 perlu terus dilakukan secara berkala mengingat setiap tahun masuk mahasiswa baru dan publik eksternal yang belum paham akan fasilitas UC3. Oleh karena itu masih ditemukan pertanyaan atau aduan yang salah pengajuan ke nara hubung. Banyak juga pertanyaan yang tidak dilengkapi informasi lengkap oleh pengadu sehingga menyulitkan nara hubung untuk menyelesaikan aduan.

Ketiga, aduan di UC3 dinyatakan selesai jika tombol selesai/tutup disetujui oleh pengadu, namun dalam prakteknya sebagian besar pengadu merasa permasalahan yang diadukan sudah selesai jika sudah mendapatkan jawaban. Oleh karena itu perlu penjelasan secara teratur kepada pengadu agar menyelesaikan proses aduannya dengan tuntas. Sementara kepada nara hubung diminta untuk menutup layanan setelah menjawab aduan. Sementara bagi nara hubung, keharusan menutup aduan setelah menjawab harus terus diingatkan.

Pada bidang layanan stasioner tidak mengalami banyak kendala karena karakteristik komunikasi secara tatap muka memberikan kemudahan bagi pihak yang memerlukan informasi untuk menggali informasi secara mendalam. Sementara bagi nara hubung juga lebih mudah memberikan penjelasan atau informasi yang diperlukan.

PELATIHAN ANALISIS RESIKO, TITIK KRITIS SMAP, RENCANA RENSPON THD RESIKO DI LINGKUNGAN UNIVERSITAS JEMBER

INSTRUMEN ANALISIS RESIKO, IDENTIFIKASI TITIK KRITIS ANTI PENYUAPAN DAN RENCANA PENGENDALIANNYA

Jenis Instrumen: Level Keterlaksanaan Tupoksi

Nama : lim Fahmi Ilman

Jabatan : Wakatimja Humas

No.	TUPOKSI PEJABAT	KONDISI LINGKUNGAN PENGENDALIAN	IDENTIFIKASI dijelaskan secara rinci sehingga jelas risikonya	ANALISIS RESIKO					PENGUKURAN RESIKO					PENGUKURAN DAMPAK					PETA RESIKO STATUS: Hasil Perkalian Pengukuran resiko dan dampak	TITIK KRITIS SMAP (Ya/Tidak)	RENCANA RESPON Dijelaskan rencana perbaikan untuk mengatasi resiko																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
				(dampak risiko thd pencapaian tujuan)					Rating Probabilitas Kejadian (%)					Rating kemungkinan Dampak																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															
				Jenis risiko	Sumber risiko	Penerima risiko	Level risiko	Hierarki risiko	0-10	>10-30	>30-50	>50-90	>90	REDA	KECIL	MEDIUM	BESAR	S. TINGG																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
									1	2	3	4	5	1	2	3	4	5																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
			(teknologi, keuangan/ekonomi, sumber daya manusia (kapasitas, hak intelektual), kesehatan, politik, hukum, keamanan, dan lain-lain)	eksternal (politik, ekonomi, bencana alam); dan internal (SDM, reputasi, keamanan, manajemen, informasi untuk pengambilan	(orang, reputasi, hasil program, material, bangunan, dan lain-lain)	(tinggi (terkendali, misalnya operasional sehari-hari), sedang (kurang terkendali, misalnya reputasi), rendah (tidak dapat	(strategik, program, proyek, dan operasional)																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						</

2	Melakukan koordinasi kepada staf sub bagian humas untuk kelancaran pelaksanaan tugas;	1. komitmen terhadap tugas, 2. penyesuaian tugas dengan skill dan kemampuan SDM. 3. Tidak semua staf mempunyai kemampuan yang sama di bidang kehumasan	1. Kehilangan momen kegiatan jika terjadi keterlambatan. 2. Kualitas hasil pekerjaan akan berkurang jika menempatkan SDM yang tidak tepat. 3. Reputasi lembaga dimata stakeholder akan menurun.	Sumber daya Manusia dan Teknologi	Sumber daya manusia	Orang, reputasi	sedang	program dan operasional		2					2				4 Rendah	Tidak	1. Mengingatkan Staf pada tugas yang akan dilaksanakan. 2. Memberikan jadwal kegiatan pada staf.
3	Melakukan koordinasi pengumpulan data dan informasi bidang kehumasan dari unit kerja dan sumber lain, Pengumpulan data dari eksternal (kliping), pengumpulan data terkait akademik, pengumpulan data umum dan kepegawaian, pengumpulan data kemahasiswaan.	1. Data eksternal yang didapat tergantung dari <i>skill searching</i> SDM, 2. Data yang diperlukan dari bagian lain terkadang belum tersedia atau masih memerlukan proses.	1. ada data eksternal yang tidak terdeteksi 2. belum mampu menyimpan data eksternal (kliping) dari media elektronik. 3. terhambatnya penyampaian informasi yang diperlukan stake holder.	Sumber daya Manusia dan Teknologi	Sumber daya Manusia dan Teknologi	Orang, reputasi	sedang	program		2						3			6 Moderat	Tidak	1. meningkatkan kemampuan SDM dalam skill searching. 2. mengusulkan peralatan yang mampu meng- <i>capture</i> pemberitaan elektronik (TV), 3. merefresh sosialisasi UU KIP di lingkungan Universitas.
4	Melakukan koordinasi pengolahan dan analisis data dan informasi bidang kehumasan;	kemampuan SDM yang terbatas dalam mengolah dan menganalisa data dan informasi kehumasan	Kesalahan mengolah dan menganalisa data mengakibatkan kesalahan dalam mengambil kebijakan selanjutnya.	Sumber daya Manusia, pengambilan keputusan.	Sumber daya manusia	orang, reputasi	sedang	program		2					2				2 rendah	tidak	Peningkatan kemampuan SDM
5	Memverifikasi dan mengkonfirmasi data dan informasi bidang kehumasan untuk keakuratan data	1. Adanya potensi perubahan kebijakan yang diambil pimpinan ataupun perubahan data setiap saat. 2. Adanya penambahan atau pengurangan data dari bagian lain.	1. Kesalahan informasi yang disebarluaskan berakibat merugikan lembaga dan stakeholder	Sumber daya manusia	Sumber daya manusia	orang, reputasi	sedang	program		2					2				4 Rendah	tidak	Terus menjalin komunikasi yang baik dengan semua bagian

6	Melakukan koordinasi penyajian data dan informasi bidang kehumasan	Keterbatasan jumlah SDM yang menguasai IT dan multimedia. Keterbatasan SDM dalam penguasaan kemampuan penulisan jurnalistik.	1. Adanya potensi keterlambatan penyajian data, 2. Adanya potensi kehilangan data, 3. Adanya potensi perusakan media penyajian data oleh pihak luar (hacker).	teknologi, sumberdaya manusia	teknologi, sumberdaya manusia	Orang, reputasi, teknologi	sedang	program		2						3			6 Moderat	tidak	1. perlu updating teknologi berkala dengan bekerjasama dengan bagian UPT TIK. 2. upgrading skill SDM.
7	Melakukan koordinasi layanan informasi kehumasan kepada pihak internal dan eksternal	1. Humas merupakan titik pertemuan pertama dengan stake holder baik langsung ataupun tidak langsung. 2. Diperlukan kemampuan komunikasi yang efektif. 3. Karena di garis depan, seringkali petugas humas diminta bantuan baik yang bersifat positif ataupun negatif. 3. Diperlukan komitmen yang tinggi untuk memegang aturan.	1. Kesalahan informasi yang disebarluaskan berakibat merugikan lembaga dan stakeholder. 2. reputasi lembaga menurun karena ketidakpuasan pelayanan informasi 3. Potensi pemanfaatan tugas untuk kepentingan pribadi. 3. Adanya potensi bagian lain yang membutuhkan publikasi meminta untuk memberi sesuatu kepada wartawan.	sumberdaya Manusia	Sumber Daya Manusia	orang, reputasi	sedang	program		2							4		8 Moderat	Ya	1. Upgrading kemampuan komunikasi. 2. Koordinasi yang intens dengan atasan. 3. Pengawasan internal yang intens. 4. Sosialisasi kepada stake holder untuk mendapatkan informasi dengan cara yang benar. 5. Memberikan pemahaman tentang media relation kepada keluarga besar Universitas
8	Melakukan koordinasi layanan promosi Universitas Jember	belum semua sdm memahami fungsi dan strategi promosi lembaga	Kesalahan strategi berakibat merugikan lembaga dari sisi materi	keuangan	Sumber Daya Manusia	orang, reputasi	sedang	program		2					2				4 Rendah	tidak	1. Koordinasi tentang strategi promosi, siapa target promosi, pemilihan target bedasar geografis dan demografis, pemilihan media promosi.

9	Melakukan koordinasi penyimpanan dan pemeliharaan dokumen kehumasan	1. belum semua sdm memahami tata aturan penyimpanan dokumen. 2. Terbatasnya ruang/tempat penyimpanan dokumen baik yang berupa hardfile (filling Cabinet) ataupun penyimpanan Softfile (eksternal Hardisk)	adanya resiko Kehilangan dokumen	teknologi, sumberdaya manusia	Sumber daya Manusia	hasil program	sedang	program	1						2				2 rendah	tidak	1. Upgrading pengetahuan penyimpanan data, bekerjasama dengan Arsiparis.
10	Menilai prestasi bawahan sebagai bahan pembinaan dan pengembangan karier;	penilaian prestasi bawahan harus dilakukan dengan lebih transparan	ketidakpuasan atas penilaian bisa beakibat pada renggangnya hubungan antar personal.	sumberdaya Manusia	sumberdaya Manusia	orang	tinggi terkendali	program		2						3			6 Moderat	ya	1. meningkatkan pemahaman teamwork, 2. lebih ke pendekatan personal dan pendekatan Team.
11	Menyusun laporan subbbagian dan mempersiapkan penyusunan laporan Bagian	belum semua data kehumasan tersusun dan tersimpan rapi, satu pekerjaan bisa tersimpan di beberapa komputer.	1. Adanya resiko keterlambatan pembuatan laporan sub bagian. 2. Adanya kelemahan akurasi data jika	Sumber daya manusia, teknologi	sumberdaya Manusia	orang, reputasi	sedang	program		2						3			6 Moderat	tidak	membuat time schedule penyusunan laporan sub bagian dan laporan bagian.

BAB 5 PENUTUP

5. Kesimpulan dan Tindak Lanjut

Fasilitas UC3 di Universitas Jember terbukti menjadi tulang punggung layanan informasi. Faktor kemudahan akses dan kecepatan dan kepastian mendapatkan jawaban menjadi unggulan. Terbukti dari jumlah pengaduan, permohonan informasi, masukan hingga kritik yang disampaikan melalui UC3. Sementara untuk fasilitas SP4N-LAPOR dan PPID nihil pengguna.

Namun seiring dengan makin banyaknya jumlah mahasiswa di Universitas Jember maka makin besar pula publiknya. Hal ini perlu diantisipasi dengan kesigapan nara hubung. Para nara hubung juga perlu mendapatkan pendidikan dan pelatihan secara berkala untuk meningkatkan kapabilitasnya.

Oleh karena itu fasilitas UC3 perlu terus dikembangkan dengan inovasi-inovasi baru guna mengikuti perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, serta trend yang muncul di tengah masyarakat.