



DIKTISA INTEK  
BERDAMPAK



# LAPORAN

2024



## LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Politeknik Negeri Padang

## **A. Gambaran Umum Kebijakan Layanan Informasi Publik**

Pelayanan publik merupakan bagian penting dari tanggung jawab negara terhadap warganya. Sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk. Layanan ini mencakup penyediaan barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif oleh penyelenggara layanan publik. Artinya, negara menjamin hak setiap warga negara untuk mendapatkan akses yang adil terhadap layanan dasar yang mendukung kesejahteraan hidup mereka.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang krusial adalah layanan informasi. Dalam rangka melaksanakan prinsip keterbukaan dan akuntabilitas, pemerintah telah menerbitkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Undang-undang ini mengatur hak masyarakat untuk mengetahui informasi publik, sekaligus mewajibkan badan publik untuk menyediakannya secara terbuka. Di lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud), implementasi keterbukaan informasi publik diperkuat melalui Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 41 Tahun 2020, serta berpedoman pada Peraturan Komisi Informasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik.

Politeknik Negeri Padang sebagai salah satu institusi pendidikan di bawah Kemendikbud turut mendukung kebijakan ini dengan menyusun dan melaksanakan kebijakan layanan informasi publik. Laporan Koordinator Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kemendikbud mencerminkan upaya Politeknik Negeri Padang dalam memenuhi hak masyarakat atas informasi, sekaligus menunjukkan komitmen institusi dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) melalui transparansi dan akuntabilitas informasi. Layanan ini tidak hanya mencakup penyediaan data dan dokumen publik, tetapi juga merespons permohonan informasi dari masyarakat sesuai prosedur yang telah ditetapkan.

Pandemi COVID-19 memberikan tantangan sekaligus mendorong percepatan transformasi digital dalam penyelenggaraan layanan publik. Politeknik Negeri Padang memanfaatkan momentum ini dengan mengembangkan berbagai sistem layanan informasi berbasis daring. Digitalisasi layanan terbukti memberikan kemudahan akses bagi masyarakat, terutama bagi mereka yang tinggal jauh dari kampus. Masyarakat tidak lagi harus datang langsung untuk memperoleh informasi, cukup dengan memanfaatkan layanan

online yang tersedia. Efisiensi waktu dan biaya menjadi keuntungan tersendiri dari sistem ini.

Hingga saat ini, Politeknik Negeri Padang terus melakukan inovasi dalam menyediakan aplikasi-aplikasi layanan informasi publik. Pembaruan sistem dilakukan secara berkala untuk memastikan layanan informasi dapat diakses dengan mudah, cepat, dan tepat. Hal ini menunjukkan bahwa institusi pendidikan ini tidak hanya patuh terhadap regulasi, tetapi juga berupaya aktif meningkatkan kualitas layanan publik secara berkelanjutan. Dengan demikian, kebijakan layanan informasi publik bukan hanya menjadi bentuk kepatuhan terhadap hukum, tetapi juga cerminan komitmen moral terhadap pelayanan yang inklusif dan partisipatif.

### **B. Gambaran Umum Pelaksanaan Layanan Informasi Publik;**

Dalam rangka pelaksanaan pelayanan informasi publik dan peningkatan kualitas pelayanan publik, Politeknik Negeri Padang berkomitmen kuat untuk mewujudkan Reformasi Birokrasi yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Sejalan dengan semangat tersebut, berbagai upaya strategis telah dilakukan, antara lain melalui peningkatan sarana dan prasarana pelayanan yang lebih ramah pengguna serta modernisasi sistem informasi publik yang mudah diakses oleh seluruh pemangku kepentingan. Di samping itu, institusi ini juga terus berupaya meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan pengembangan kompetensi berbasis pelayanan prima. Seluruh langkah ini diambil sebagai bentuk nyata keseriusan Politeknik Negeri Padang dalam menciptakan tata kelola layanan publik yang efisien, profesional, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Sebagai bagian dari komitmen terhadap keterbukaan informasi dan peningkatan kualitas layanan publik, Politeknik Negeri Padang telah melaksanakan sejumlah kegiatan strategis yang merupakan kewajiban setiap badan publik. Kegiatan-kegiatan tersebut tidak hanya sebagai bentuk pemenuhan regulasi, tetapi juga sebagai langkah proaktif dalam mewujudkan transparansi, akuntabilitas, dan kemudahan akses informasi bagi masyarakat. Pelaksanaan kegiatan ini menunjukkan keseriusan institusi dalam memberikan pelayanan informasi publik yang cepat, tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan amanat peraturan perundang-undangan.

Beberapa kegiatan yang telah dilakukan dalam upaya meningkatkan pelayanan informasi publik, diantaranya

1. Membuat peta jalan reformasi birokrasi
2. Membuat standar pelayanan publik
3. Merevisi SOP
4. Membuat peta proses bisnis
5. Membangun Unit Layanan Terpadu
6. Menerbitkan SK PPID
7. Membentuk tim pengelola Website
8. Menerbitkan SK pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online rakyat (Lapor)
9. Membuat sistem layanan pengaduan internal SATIK (saran dan kritik)
10. Memperbanyak media sosial untuk dapat berkomunikasi dengan masyarakat
11. Menerbitkan surat keputusan tentang daftar informasi publik
12. Layanan berbasis android

Prosedur layanan informasi publik di Kemendikbud di antaranya:

1. Permohonan informasi ke Koordinator PPID Kemendikbud dapat disampaikan dengan datang langsung ke ULT Kemendikbud maupun tidak langsung melalui laman ppid atau nomor hotline.
2. Pemohon wajib mengisi Formulir Permohonan Informasi. Formulir ini dapat diunduh di laman [ppid.pnp.ac.id](http://ppid.pnp.ac.id) atau di ULT, dengan tujuan permintaan, pemohon agar dapat menyertakan materai Rp 10.000 untuk ditandatangani dalam formulir pernyataan permohonan informasinya tersebut.
3. Pemohon informasi wajib mengikuti ketentuan yang berlaku, sebagai berikut:
  - a. Apabila pemohon mengatasnamakan pribadi, wajib melampirkan fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP).
  - b. Apabila pemohon mengatasnamakan lembaga swadaya masyarakat (LSM), wajib menyertakan fotokopi akta notaris yang mencantumkan nomor registrasi bahwa LSM tersebut terdaftar di Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia atau Kementerian Dalam Negeri.
  - c. Apabila pemohon mengatasnamakan perusahaan, wajib menyertakan fotokopi akta pendirian perusahaan.

Seluruh layanan dan permintaan informasi di Politeknik Negeri Padang tidak dikenakan biaya (gratis).

Peningkatan pelayanan informasi publik yang konsisten dan berkelanjutan telah memberikan dampak positif bagi Politeknik Negeri Padang. Komitmen dalam membangun sistem pelayanan informasi yang transparan, cepat, dan responsif telah meningkatkan kepercayaan publik serta mendorong terciptanya tata kelola lembaga yang lebih baik. Hal ini terbukti dengan keberhasilan Politeknik Negeri Padang dalam meraih berbagai penghargaan bergengsi di bidang keterbukaan informasi publik. Penghargaan tersebut menjadi cerminan nyata atas dedikasi dan kerja keras seluruh unsur di lingkungan Politeknik, sekaligus menjadi motivasi untuk terus meningkatkan kualitas layanan demi memenuhi harapan masyarakat dan pemangku kepentingan.

Beberapa keberhasilan yang telah diperoleh PNP, diantaranya:

1. Pengelola Bidikmisi terbaik tingkat Nasional.
2. Pengelola sistem keuangan terbaik III KPPN Padang
3. Pengelola sistem manajemen akuntansi barang milik negara terbaik 5 KPKNL Padang
4. Pengelola Website terbaik tingkat nasional.
5. Badan Publik menuju informatif tingkat nasional
6. Badan publik informatif dari KI Sumbar.

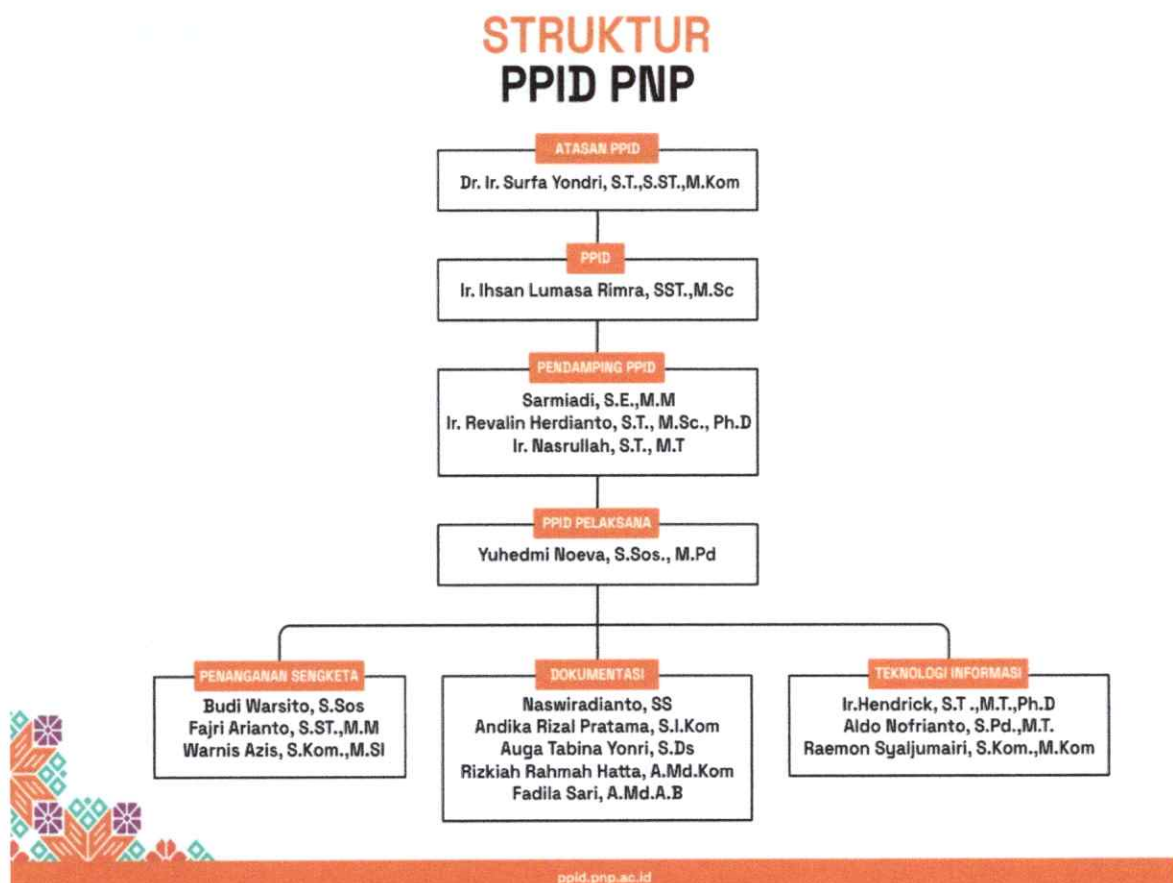
Berdasarkan Permendikbud Nomor 41 Tahun 2020 tersebut, PPID PTN sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) huruf c merupakan PPID pada setiap PTN yang dipimpin oleh wakil rektor atau wakil direktur yang membidangi layanan Informasi dan kehumasan. (2) PPID PTN sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam menjalankan tugasnya dapat membentuk dan menetapkan pelaksana PPID sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

PPID PNP, memiliki tugas:

- a. penyediaan, penyimpanan, pendokumentasian, dan pengamanan Informasi
- b. pelayanan Informasi sesuai dengan aturan yang berlaku
- c. pelayanan Informasi Publik yang cepat, tepat, dan sederhana
- d. penetapan prosedur operasional penyebarluasan Informasi Publik
- e. Pengujian Konsekuensi
- f. pengklasifikasian Informasi dan/atau pengubahannya

- g. penetapan Informasi Publik yang Dikecualikan yang telah habis jangka waktu pengecualiannya sebagai Informasi Publik yang dapat diakses
- h. penetapan pertimbangan tertulis atas setiap kebijakan yang diambil untuk memenuhi hak setiap orang atas Informasi Publik
- i. menyelesaikan sengketa Informasi Publik unit organisasi atau unit kerja yang bersangkutan
- j. melakukan evaluasi terhadap PPID di unit organisasi atau unit kerja yang bersangkutan.
- k. Dalam pelaksanaannya tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didukung oleh
- l. Dalam pelaksanaan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didukung oleh teknologi Informasi yang dapat memberikan Informasi secara transparan dan akuntabel kepada masyarakat.

Berikut adalah bagan organisasi PPID Politeknik Negeri Padang



Gambar 1. Struktur Organisasi PPID PNP

## Tugas Pokok dan Fungsi (Tupoksi) PPID Politeknik Negeri Padang

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Politeknik Negeri Padang memiliki peran strategis dalam menjamin keterbukaan informasi publik sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008. Tugas pokok dan fungsi PPID mencakup hal-hal sebagai berikut. Tugas Pokok PPID dalam melaksanakan layanan informasi publik yang meliputi proses: Penyimpanan, Pendokumentasian, Penyediaan, Pelayanan informasi publik di lingkungan Politeknik Negeri Padang secara efektif, transparan, dan akuntabel.

Fungsi PPID mencakup pada:

1. Koordinasi Pengumpulan Informasi, dimana PPID mengkoordinasikan pengumpulan seluruh data dan informasi publik baik dalam bentuk fisik maupun digital (softcopy) dari setiap unit/satuan kerja.
2. Pendataan dan Pemutakhiran Informasi, dimana PPID mengkoordinasikan pendataan informasi publik yang dimiliki oleh setiap unit/satuan kerja sebagai dasar dalam penyusunan dan pemutakhiran Daftar Informasi Publik (DIP).
3. Klasifikasi Informasi, dimana PPID mengkoordinasikan klasifikasi informasi publik ke dalam kategori:
  - a. Informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala
  - b. Informasi yang wajib tersedia setiap saat
  - c. Informasi terbuka lainnya berdasarkan permohonan publik
  - d. Informasi yang dikecualikan
4. Pelaksanaan Uji Konsekuensi, dimana PPID mengkoordinasikan pelaksanaan Uji Konsekuensi terhadap informasi yang dikecualikan, guna memastikan kepatuhan terhadap ketentuan perundang-undangan.
5. Penyediaan Informasi Setiap Saat, dimana PPID menyediakan informasi dan dokumentasi yang masuk dalam kategori tersedia setiap saat kepada publik secara transparan dan mudah diakses.
6. Publikasi Informasi Berkala, dimana PPID menyampaikan informasi yang masuk dalam kategori berkala melalui media informasi yang telah disediakan, seperti website resmi dan media sosial institusi.
7. Penyusunan SOP dan Standar Pelayanan Publik, dimana PPID mengkoordinir penyusunan dan pembaruan Standar Operasional Prosedur (SOP) serta Standar Pelayanan Publik di lingkungan Politeknik Negeri Padang.

8. Penyelesaian Sengketa Informasi, dimana PPID menyelesaikan sengketa informasi publik secara internal atau meneruskan ke Komisi Informasi Pusat sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku.

PPID telah menyusun daftar informasi publik yang ditetapkan dengan keputusan Direktur Politeknik Negeri Padang. Berdasarkan undang-undang KIP maka daftar informasi yang di susun terdiri empat kategori :

1. Daftar informasi publik yang tersedia secara berkala
2. Daftar informasi publik setiap saat
3. Daftar informasi publik serta merta
4. Daftar informasi publik di kecualikan

Pada tahun 2024 dilakukan uji konsekwensi terhadap informasi publik yang dikecualikan, pelaksanaan uji konsekwensi ini, Politeknik didampingi narasumber dari Kemdikbud. Dari hasil uji konsekwensi tersebut dihasilkan 8 daftar informasi publik yang dikecualikan. Pada kegiatan uji konsekwensi juga dilaksanakan konsolidasi Informasi Publik dan pembinaan Unit layanan terpadu.



Gambar 2. Pelaksanaan Koordinasi Keterbukaan Informasi Publik

**a. Sarana dan Prasarana Layanan Informasi Publik yang dimiliki beserta Kondisinya**

Dalam rangka memberikan kenyamanan dan kepuasan terhadap pelaksanaan layanan informasi di ULT sudah tersedia sarana yang memadai baik bagi pemohon layanan maupun bagi para petugas yang melayani. Sarana tersebut di antaranya:

1. Ruang pelayanan dilengkapi AC

2. Meja, kursi, dan alat tulis kantor
3. Komputer dan printer
4. Jaringan internet dan wifi
5. Ruang tunggu
6. Kotak saran dan pengaduan
7. Jam dinding
8. Dispenser
9. Televisi
10. Toilet
11. Parkir kendaraan untuk disabilitas
12. Alat pengukur suhu tubuh

Beberapa media media layanan Informasi yang di kelola dan dikembangkan Politeknik Negeri Padang, sebagai berikut :

- <https://www.pnp.ac.id>
- <http://www.facebook.com/humaspnp>
- <http://www.facebook.com/polin.pdg.ac.id.id>
- [ppid@pnp.ac.id](mailto:ppid@pnp.ac.id)
- [surel infopnp.ac.id](mailto:surel.infopnp.ac.id)
- [Ig @humas\\_pnp](#)
- Layanan aplikasi mobile android
- Pelayanan secara langsung/ULT PNP
- Group whats App .mahasiswa per angkatan/kelas Kerjasama.

Sistem layanan informasi yang dikembangkan Politeknik Negeri Padang sebagai berikut:

- Sistem informasi akademik ([siakad.pnp.ac.id](http://siakad.pnp.ac.id))
- Layanan mahasiswa di jurusan akuntansi.[polinpdg.ac.id/surat](http://polinpdg.ac.id/surat)
- Layanan perpustakaan [e-lib.pnp.ac.id](http://e-lib.pnp.ac.id)
- Sistem informasi keuangan ([sikeu.pnp.ac.id](http://sikeu.pnp.ac.id))
- Sistem informasi kepegawaian [sipeg.pnp.ac.id](http://sipeg.pnp.ac.id)
- Sistem informasi tunjangan kinerja [situkin.pnp.ac.id](http://situkin.pnp.ac.id)
- Sistem informasi pengaduan [satik.polinpdg.ac.id](http://satik.polinpdg.ac.id)
- [Simawa.pnp.ac.id](http://Simawa.pnp.ac.id) (layanan surat keterangan secara elektronik)

Sistem informasi yang dikembangkan tidak saja ditujukan kepada pelanggan dominan Politeknik Negeri Padang yaitu mahasiswa tetapi juga untuk staf PNP sekaligus untuk pelanggan eksternal.

**b. Sumber Daya Manusia yang Menangani Layanan Informasi Publik Beserta Kualifikasinya**

Dalam mendukung pelaksanaan layanan informasi publik, Politeknik Negeri Padang Menugaskan 3 orang staf. Resepsionis 2 orang staf. Untuk membantu ketersediaan informasi di bantu oleh staf yang berada dimasing-masing unit yang ada di Politeknik Negeri Padang. Untuk layanan informasi secara online atau tidak langsung di layani melalui laman pnp dan laman ppid juga melalui media sosial Polteknik Negeri Padang lainnya.

Dalam meningkatkan mutu layanan informasi publik maka para petugas secara berkala diberikan pelatihan peningkatan kapasitas SDM, sehingga diharapkan dapat:

1. Memahami peraturan perundang-undangan tentang informasi publik
2. Mengetahui tugas dan fungsi tentang sistem dan prosedur layanan informasi
3. Mengetahui tugas dan fungsi tentang struktur organisasi Politeknik Negeri Padang
4. Memahami informasi Politeknik Negeri Padang
5. Memahami secara umum jenis-jenis informasi Politeknik Negeri Padang
6. Memahami dan menguasai Teknologi Informasi (TI)
7. Komunikatif dan sopan.

**c. Anggaran Layanan Informasi Publik dan Laporan Penggunaannya.**

Anggaran Layanan Informasi Publik di Politeknik Negeri Padang dialokasikan melalui pos pengembangan sumber daya manusia (SDM) dalam dokumen Rencana Kerja dan Anggaran Kementerian/Lembaga (RKAKL) PNP. Pada tahun 2024, dialokasikan sebesar Rp 164.400.000,-, dalam aktivitas workshop/pelatihan manajemen peningkatan pengembangan SDM.

Alokasi dana ini tidak hanya menjadi bentuk dukungan terhadap peningkatan kualitas pelayanan informasi publik, tetapi juga mencerminkan komitmen institusi dalam membangun kapasitas aparatur secara berkelanjutan. Sepanjang tahun 2024, beberapa kegiatan strategis telah dilaksanakan untuk menunjang kompetensi petugas pelayanan

informasi publik, di antaranya: Pelatihan Pelayanan Publik, Pelatihan Public Speaking, Pelatihan ASN BerAKHLAK, Pelatihan Microsoft Tingkat Lanjut, serta Pelatihan Kearsipan bagi arsiparis. Seluruh kegiatan tersebut secara langsung berkontribusi terhadap peningkatan profesionalisme, kemampuan komunikasi, serta pengelolaan informasi dan dokumen publik yang efektif dan efisien. Penggunaan anggaran ini dilaporkan secara transparan dan akuntabel sebagai bagian dari pertanggungjawaban kinerja kelembagaan serta evaluasi tahunan dalam mendukung Reformasi Birokrasi di lingkungan Politeknik Negeri Padang

## **B. Rincian Pelayanan Informasi Publik**

Pelayanan informasi public yang telah dilaksanakan di PNP, diantaranya:

### **1. Unit Layanan Terpadu (ULT)**

Politeknik Negeri Padang telah membuat Unit Layanan Terpadu (ULT). Dalam rangka memaksimalkan pemberian layanan kepada pelanggan. Politeknik Negeri Padang membagi unit layanan pelayanan menjadi dua. Khusus untuk layanan mahasiswa terpusat di bagian Layanan akademik mahasiswa, kemudian unit layanan terpadu umum adalah utama melayani alumni, orang tua mahasiswa, layanan staf dan layanan eksternal lainnya.

Layanan Informasi publik di Politeknik Negeri Padang di Koordinasikan oleh PPID Politeknik Negeri Padang yakni Wakil Direktur Bidang kerjasama dan sistem informasi. Pelayanan informasi dipusatkan pada Unit layanan terpadu Politeknik Negeri Padang, dengan jadwal layanan sebagai berikut.

- Senin-Kamis : Pukul 08.00-15.30 WIB (Istirahat: Pukul 12.00-13.00 WIB)
- Jumat : Pukul 08.00-16.00 WIB (Istirahat: Pukul 11.30-13.30 WIB)

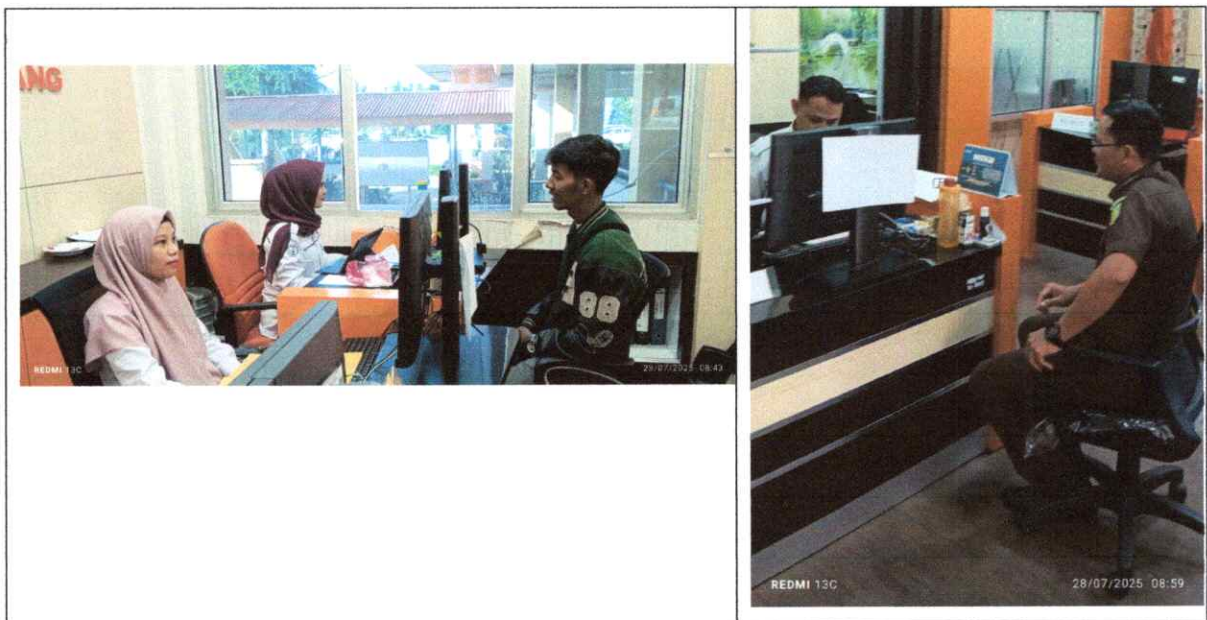
Politeknik Negeri Padang (PNP) telah membentuk Unit Layanan Terpadu (ULT) sebagai wujud komitmen dalam memberikan pelayanan prima kepada seluruh pemangku kepentingan, baik internal maupun eksternal. ULT ini menjadi pusat layanan satu pintu yang memudahkan akses informasi dan penyelesaian berbagai keperluan administrasi. ULT PNP berfokus pada empat bidang utama layanan, yaitu:

1. Layanan Bagian Sumber Daya Manusia (SDM), dimana fokus pada pelayanan kepegawaian dan pengembangan karier dosen dan tenaga kependidikan. Lingkup layanannya meliputi pengurusan data kepegawaian, kenaikan pangkat, cuti, pensiun, pelatihan, serta layanan konsultasi pengembangan kompetensi ASN.

2. Layanan Bagian Akademik dan Kemahasiswaan, dimana fokus pada melayani seluruh kebutuhan yang berkaitan dengan proses akademik dan kegiatan kemahasiswaan. Lingkup layanannya antara lain pengurusan KRS, KHS, ijazah, transkrip nilai, surat aktif kuliah, beasiswa, organisasi kemahasiswaan, serta pembinaan prestasi dan minat bakat mahasiswa.
3. Layanan Bagian Keuangan, dimana fokus pada menangani berbagai layanan terkait administrasi keuangan di lingkungan PNP. Layanan ini mencakup informasi dan pengurusan honorarium, gaji, tunjangan, perjalanan dinas, pengajuan dan pelaporan anggaran kegiatan, serta pengelolaan beasiswa dari segi keuangan.
4. Layanan Bagian Umum dan Humas, dimana fokus pada menyediakan layanan yang mendukung kegiatan operasional harian serta membangun komunikasi publik. Lingkup layanannya meliputi pengelolaan sarana dan prasarana, tata usaha surat-menyerat, pengelolaan arsip, publikasi kegiatan institusi, serta pelayanan informasi publik yang diakses masyarakat.

Melalui ULT ini, PNP berupaya menciptakan tata kelola pelayanan yang lebih terintegrasi, efisien, dan transparan. Setiap layanan didukung oleh petugas yang kompeten dan sistem kerja berbasis teknologi informasi, sehingga proses pelayanan dapat berjalan cepat, tepat, dan akuntabel.

Beberapa aktivitas pelayanan di ULT PNP terlihat dalam gambar berikut.





Gambar 3. Aktivitas pelayanan di unit ULT PNP

## 2. Pelayanan pengaduan

Untuk pelayanan pengaduan politeknik telah mengelola aplikasi [satik.pnp.ac.id](https://satik.pnp.ac.id) dan Layanan Anspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR). Sampai saat ini tidak banyak pengaduan yang di terima, Pengaduan pada lapor. Go.id pada tahun 2023 tidak ada, begitu juga pengaduan yang dikelola oleh Politeknik Negeri Padang. Hal ini kemungkinan pelanggan sudah merasa puas dengan layanan informasi yang di berikan dan juga kemungkinan media sosial dapat di gunakan pelanggan untuk mendapatkan informasi.

Beberapa aplikasi pengaduan yang digunakan oleh PNP yaitu aplikasi saran dan kritik (<https://satik.pnp.ac.id/satik-pnp/web/>) dan beberapa aplikasi lainnya yang mendukung di unit/bagian yang menghimpun kepuasan layanan.

### a. Jumlah Permintaan Informasi Publik

Sebagian besar pemohon informasi publik ke Politeknik Negeri Padang berasal dari individu atau perseorangan yang membutuhkan informasi untuk keperluan akademik, administratif, maupun kepentingan pribadi lainnya. Namun demikian, terdapat pula permintaan informasi yang datang dari berbagai instansi dan organisasi, baik pemerintah maupun non-pemerintah, yang menunjukkan bahwa Politeknik Negeri Padang telah menjadi rujukan terpercaya dalam hal penyediaan data dan informasi publik. Hal ini mencerminkan tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap kredibilitas dan akuntabilitas institusi dalam menjalankan prinsip keterbukaan informasi, serta menjadi indikator bahwa layanan informasi yang disediakan telah menjangkau berbagai lapisan pemangku kepentingan.

Bentuk-bentuk informasi yang diminta oleh masyarakat kepada Politeknik Negeri Padang mencerminkan kebutuhan nyata akan keterbukaan dan transparansi informasi dalam dunia pendidikan tinggi. Informasi yang paling sering dimohonkan berkaitan langsung dengan proses akademik, keuangan, dan kemahasiswaan. Beberapa di antaranya meliputi:

- a. Informasi tentang penerimaan mahasiswa baru, termasuk jalur seleksi, persyaratan, kuota, dan jadwal pendaftaran, yang sangat dibutuhkan oleh calon mahasiswa dan orang tua untuk merencanakan pendidikan.
- b. Informasi status mahasiswa, seperti keterangan aktif/nonaktif, cuti, atau kelulusan, yang penting dalam mendukung keperluan administrasi pribadi, beasiswa, maupun pekerjaan.

- c. Informasi data pada Pangkalan Data Pendidikan Tinggi (PDDikti), seperti riwayat studi dan status akreditasi program studi, yang sering dibutuhkan untuk keperluan verifikasi data oleh institusi lain maupun keperluan profesional.
- d. Informasi data alumni, baik terkait keberadaan, bidang kerja, maupun kontribusinya terhadap institusi, yang juga berguna dalam membangun jejaring kerja sama dan penelusuran lulusan.
- e. Informasi beasiswa, termasuk jenis beasiswa, syarat pengajuan, jumlah bantuan, serta jadwal pendaftaran dan seleksi, yang menjadi perhatian utama mahasiswa dalam menunjang keberlangsungan studi mereka.
- f. Informasi uang kuliah tunggal (UKT), seperti besaran, mekanisme penetapan, keringanan, dan skema pembayaran, yang penting untuk memastikan keterjangkauan biaya pendidikan bagi mahasiswa.

Seluruh permintaan informasi tersebut ditangani melalui mekanisme pelayanan informasi publik yang telah ditetapkan oleh institusi, dengan mengedepankan prinsip cepat, tepat, transparan, dan akuntabel. Hal ini menunjukkan bahwa layanan informasi publik di Politeknik Negeri Padang bukan hanya formalitas, tetapi menjadi bagian penting dalam membangun kepercayaan publik terhadap kualitas layanan pendidikan tinggi.

Semua informasi yang diminta dapat dipenuhi oleh Politeknik Negeri Padang dan belum ada sengketa informasi publik.

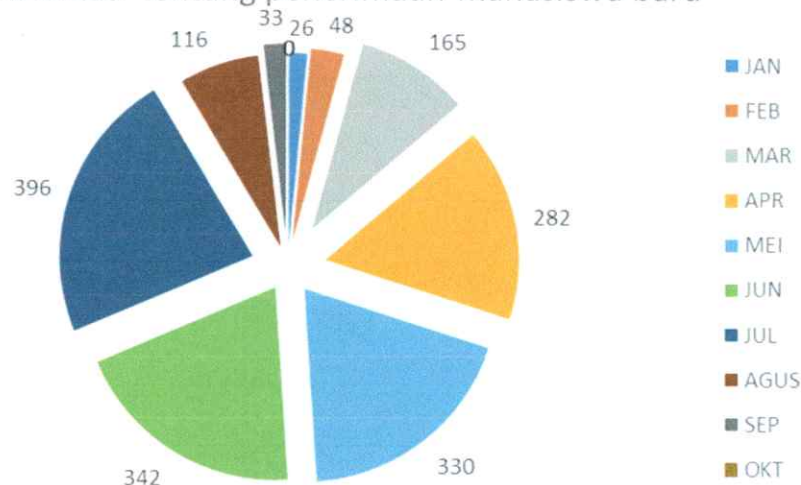
Berikut diberikan jumlah pemohon informasi ke Politeknik Negeri Padang tahun 2024 yang direkap dari berbagai kanal layanan informasi di PNP.

Tabel 1. Jumlah Pemohon Informasi pada Politeknik Negeri Padang Tahun 2024

BENTUK - BENTUK INFORMASI YANG DIMINTA	JUMLAH PEMOHON DAN BULAN												JUMLAH
	JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGUS	SEP	OKT	NOV	DES	
Informasi tentang penerimaan mahasiswa baru	26	48	165	282	330	342	396	116	33	0	0	0	1738
Informasi status mahasiswa	3	3	2	5	0	3	2	6	3	11	3	0	41
Informasi data pada pangkalan data pendidikan tinggi	2	4	0	0	3	3	2	2	4	3	4	3	30
Informasi Data Alumni	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	4
Informasi Beasiswa	11	22	6	6	5	7	17	22	4	7	3	4	114
Informasi Uang Kuliah Tunggal	26	33	4	0	10	10	39	0	2	2	6	7	139
Permintaan Informasi Akreditasi	4	2	3	0	4	5	8	2	6	2	0	0	36
<b>JUMLAH</b>	<b>72</b>	<b>112</b>	<b>182</b>	<b>293</b>	<b>354</b>	<b>370</b>	<b>464</b>	<b>148</b>	<b>52</b>	<b>25</b>	<b>16</b>	<b>14</b>	<b>2102</b>

NO	Bentuk-bentuk informasi yang diminta	JUMLAH PEMOHON DAN BULAN												JUMLAH
		JAN	FEB	MARET	APRIL	MEI	JUNI	JULI	AGUS	SEP	OKT	NOV	DES	
1	Informasi tentang penerimaan mahasiswa baru	20	30	60	270	330	311	362	105	30	0	0	0	1518
2	Informasi status mahasiswa	5	6	3	7		4	6	20	25	15	7	4	102
3	Informasi data pada pangkalan data pendidikan tinggi	3	3	0	0	2	5	7	1	6	8	3	2	40
4	Informasi Data alumni			1			1							2
5	Informasi beasiswa	10	20	20	30	29	23	25	39	30	40	30	26	322
6	Informasi uang kuliah tunggal	23	30	3	30	35	24	35	40	9	20	24	6	279
7	Pemintaan Informasi akreditasi	3	1	2	0	3	1	7	1	5	1	0	0	24
	<b>JUMLAH</b>	<b>64</b>	<b>90</b>	<b>89</b>	<b>337</b>	<b>399</b>	<b>369</b>	<b>442</b>	<b>206</b>	<b>105</b>	<b>84</b>	<b>64</b>	<b>38</b>	<b>2287</b>

Informasi tentang penerimaan mahasiswa baru



Gambar 4. Sebaran jumlah layanan setiap bulannya di PNP

**b. Waktu yang diperlukan dalam Memenuhi setiap Permintaan Informasi Publik dengan klasifikasi tertentu**

Politeknik Negeri Padang berkomitmen untuk memberikan pelayanan informasi publik yang cepat, tepat, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Waktu yang diperlukan dalam memenuhi setiap permintaan informasi publik telah disesuaikan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di lingkungan institusi. Klasifikasi permintaan informasi, baik yang bersifat sederhana maupun memerlukan klarifikasi atau verifikasi lanjutan, dikelola secara profesional oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). Dalam praktiknya, pelaksanaan pelayanan informasi telah berjalan sesuai dengan SOP yang ditetapkan, dengan waktu pemenuhan informasi rata-rata paling lama 1 (satu) hari kerja. Hal ini mencerminkan efisiensi dan responsivitas PNP dalam menjawab kebutuhan masyarakat akan informasi yang akurat dan terpercaya. Waktu pelayanan yang cepat ini menjadi bagian dari upaya peningkatan kualitas layanan publik,

serta sejalan dengan prinsip keterbukaan informasi sebagaimana diamanatkan dalam peraturan perundang-undangan

**c. Jumlah Permintaan Informasi Publik yang dikabulkan baik sebagian atau seluruhnya**

Seluruh permintaan informasi publik yang masuk ke Politeknik Negeri Padang, baik yang dikabulkan secara keseluruhan maupun sebagian, telah dilayani dengan baik sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Setiap permohonan diproses secara profesional melalui mekanisme yang transparan dan akuntabel, dengan mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan informasi publik. Politeknik Negeri Padang memastikan bahwa hak masyarakat untuk memperoleh informasi tetap dijunjung tinggi, selama informasi yang diminta tidak termasuk dalam kategori yang dikecualikan sesuai peraturan perundang-undangan. Keberhasilan dalam melayani seluruh permintaan ini menjadi bukti komitmen institusi dalam membangun budaya pelayanan yang terbuka, cepat tanggap, dan berorientasi pada kepuasan pemohon informasi.

**d. Jumlah Permintaan Informasi Publik yang ditolak beserta alasannya.**

Sepanjang periode pelayanan informasi publik, Politeknik Negeri Padang tidak mencatat adanya permintaan informasi publik yang ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh permintaan informasi yang diajukan oleh masyarakat telah memenuhi kriteria informasi yang terbuka dan dapat diakses sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, khususnya Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Selain itu, setiap permohonan informasi telah diproses dengan prinsip kehati-hatian dan dilayani secara proporsional, baik secara keseluruhan maupun sebagian, sesuai dengan substansi informasi yang dimohonkan. Ketiadaan penolakan ini juga mencerminkan kesiapan serta kelengkapan data dan dokumen yang dimiliki oleh Politeknik Negeri Padang dalam memberikan pelayanan informasi secara transparan dan akuntabel kepada publik

**E. Kendala Eksternal dan Internal dalam Pelaksanaan Layanan Informasi Publik**

Dalam pelaksanaan layanan informasi publik, Politeknik Negeri Padang menghadapi sejumlah kendala baik dari sisi eksternal maupun internal yang mempengaruhi kelancaran dan efektivitas proses pelayanan. Kendala ini menjadi bagian penting dalam evaluasi untuk

perbaikan berkelanjutan menuju layanan informasi publik yang lebih responsif dan berkualitas."

#### Kendala Eksternal

Pihak eksternal yang menjadi pemohon informasi publik terdiri dari berbagai unsur seperti Badan Pusat Statistik (BPS), Pemerintah Daerah Sumatera Barat, Kementerian Keuangan, Kementerian Dikristek Pusat, hingga orang tua mahasiswa. Permintaan informasi dari pihak-pihak ini umumnya bersifat spesifik dan mendalam, seperti data terperinci mengenai mahasiswa, keuangan, atau capaian kinerja institusi. Kendala utama yang dihadapi adalah kebutuhan waktu yang lebih panjang untuk menyiapkan informasi yang bersifat teknis dan detail, terutama jika data harus diverifikasi lintas unit atau melibatkan banyak sumber informasi. Proses ini membutuhkan koordinasi antarunit yang cermat untuk menjamin akurasi dan legalitas data sebelum disampaikan kepada pemohon.

#### Kendala Internal

Dari sisi internal, pemohon informasi publik berasal dari kalangan mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan (tendik) yang membutuhkan informasi akademik, administratif, dan kepegawaian. Kendala yang dihadapi terletak pada kemampuan SDM dalam menyediakan layanan informasi secara optimal, terutama terkait pemahaman terhadap prosedur pelayanan informasi publik, penguasaan teknologi informasi, dan keterampilan komunikasi yang efektif. Masih terdapat kebutuhan penguatan kapasitas dan pelatihan agar seluruh petugas layanan, termasuk di tingkat unit kerja, mampu menjalankan perannya sebagai bagian dari sistem keterbukaan informasi yang andal dan profesional.

"Menghadapi berbagai tantangan tersebut, Politeknik Negeri Padang terus berkomitmen melakukan perbaikan dan peningkatan kapasitas, baik dari sisi sistem maupun sumber daya manusianya. Dengan sinergi dan evaluasi berkelanjutan, institusi ini berupaya menjadikan layanan informasi publik sebagai bagian integral dari tata kelola yang transparan, partisipatif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat

#### **F. Rekomendasi dan Rencana Tindak Lanjut untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Informasi Publik**

Untuk meningkatkan kualitas layanan informasi publik secara berkelanjutan, Politeknik Negeri Padang telah menyusun sejumlah rekomendasi strategis yang dirancang sebagai rencana tindak lanjut. Langkah-langkah ini tidak hanya ditujukan untuk memperkuat kapasitas SDM, tetapi juga untuk mendorong terciptanya sistem layanan yang lebih efektif,

responsif, dan terintegrasi dengan kebutuhan masyarakat dan perkembangan teknologi informasi."

1. Pelaksanaan Pelatihan yang Konsisten Setiap Tahun

Pelatihan rutin akan menjadi agenda tahunan yang difokuskan pada peningkatan kompetensi petugas layanan informasi publik, baik dalam hal pemahaman regulasi, etika pelayanan, keterampilan komunikasi, maupun penguasaan teknologi informasi. Pelatihan ini penting untuk menjamin kesiapan SDM dalam menghadapi dinamika kebutuhan informasi masyarakat yang semakin kompleks.

2. Pelaksanaan Magang yang Terintegrasi dengan Tugas Pokok dan Fungsi (Tupoksi)

Program magang akan diarahkan agar relevan dan selaras dengan tugas pokok dan fungsi unit kerja, sehingga memberikan kontribusi langsung terhadap peningkatan layanan informasi publik. Melalui magang yang terstruktur, peserta tidak hanya belajar teori, tetapi juga terlibat langsung dalam praktik layanan, yang pada gilirannya dapat memperkuat kualitas sistem informasi yang ada.

3. Fasilitasi Studi Lanjut bagi SDM Pengelola Informasi

Untuk membangun kapasitas jangka panjang, Politeknik Negeri Padang mendorong pengembangan kompetensi melalui studi lanjut bagi SDM yang terlibat dalam layanan informasi publik. Peningkatan kualifikasi akademik ini diharapkan mampu memperluas wawasan, meningkatkan kemampuan analisis, serta memperkuat pemahaman terhadap prinsip-prinsip good governance dan keterbukaan informasi.

4. Pengembangan Aplikasi yang Terintegrasi

Dalam mendukung efisiensi dan kemudahan akses, pengembangan aplikasi layanan informasi publik yang terintegrasi menjadi prioritas. Aplikasi ini akan menggabungkan berbagai jenis layanan informasi dalam satu platform digital yang mudah digunakan oleh pemohon informasi. Selain meningkatkan kecepatan dan akurasi pelayanan, sistem ini juga mendukung transparansi dan akuntabilitas lembaga secara menyeluruh.

Dengan pelaksanaan keempat langkah strategis tersebut, Politeknik Negeri Padang menegaskan komitmennya untuk terus berinovasi dan beradaptasi demi mewujudkan layanan informasi publik yang berkualitas tinggi, inklusif, dan sesuai dengan tuntutan era digital. Rencana tindak lanjut ini juga menjadi bagian dari upaya nyata dalam mendukung agenda reformasi birokrasi serta membangun kepercayaan publik terhadap institusi pendidikan tinggi di PNP.

Demikianlah laporan layanan informasi publik ini di sampaikan, Politeknik Negeri Padang selalu mengupayakan perbaikan pelayanan demi mewujudkan cita-cita reformasi birokrasi. PNP tidak saja meningkatkan layanan informasi publik namun berupaya mencapai sasaran dari delapan area perubahan reformasi birokrasi yakni mental aparatur, pengawasan, akuntabilitas, kelembagaan, tata laksana, SDM aparatur , peraturan perundang-undangan dan pelayanan publik semuanya bertujuan untuk mewujudkan pelayanan bebas KKN, akuntabilitas dan berkinerja serta pelayanan publik yang berkualitas.

Padang, Januari 2025

PPID Politeknik Negeri Padang



**Ir. Ihsan Lumasa Rimra, SST.,M.Sc DECN**

NIP. 19781125 200312 1 002