LAPORAN ANALIS CAPAIAN KINERJA LAYANAN KEPADA MASYARAKAT INFORMASI PUBLIK TAHUN 2026

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA 2026

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan yang Maha Esa yang telah melimpahkan berkat dan rahmatnya sehingga penyusunan Laporan Kinerja Bagian Humas terkait Informasi Publik dapat terselesaikan dengan baik. Bagian Humas mempertanggungjawabkan pelakasanaan program dan kegiatan yang dilakukan melalui laporan kinerja sebagai wujud transparansi dan akuntabilitas kepada stakeholders. Kami mengharapkan kiranya laporan kinerja tahun ini dapat menjadi media transparansi atas pelaksanaan kegiatan oleh Bagian Humas untuk menunjukkan arah yang sesuai dengan harapan-harapan yang diinginkan pemberi mandate dan stakeholders.

Tim Humas terkait Informasi Publik, bertugas menyelenggarakan fungsi Hubungan Masyarakat melalui pengelolaan dan penyampaian pemberitaan/informasi. Untuk mengetahui seberapa jauh kegiatan yang telah dilaksanakan serta kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan tugas oleh Tim Humas terkait Informasi Publik selama periode tahun berjalan, maka disusunlah laporan pelaksanaan kegiatan ini.

Laporan tahunan ini dibuat dan disusun guna memberikan gambaran tentang pelaksanaan tugas Tim Humas terkait Informasi Publik di Universitas Pendidikan Ganesha dalam perkembangan pelaksanaan tugasnya. Penyusunan laporan tahunan ini bertujuan untuk memberikan masukan kepada pimpinan tentang pelaksanaan tugas Tim Humas terkait Informasi Publik dengan harapan mendapatkan umpan balik guna penyempurnaan penyusunan laporan demi meningkatkan komitmen mutu.

Singaraja, 16 September 2026

Tim Humas

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR 2

DAFTAR ISI 3

LEMBAR PENGESAHAN 4

BAB I PENDAHULUAN 1

BAB II STATEGI LAYANAN INFORMASI PUBLIK 4

BAB III PELAKSANAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK 6

BAB IV ANALISIS DATA 12

ANALISIS DATA 12

BAB V PENUTUP 14

LAMPIRAN 14

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Tahunan Humas terkait Informasi Publik oleh Tim Humas Universitas Pendidikan Ganesha disetujui dan disahkan oleh pimpinan terkait.

Singaraja, 16 September 2026

Prof. Dr. Komang Setemen, S.Si,. M.T.
NIP 197603152001121002

BAB I

PENDAHULUAN

Universitas Pendidikan Ganesha merupakan perguruan tinggi negeri yang berlokasi di Kota Singaraja, Bali, Indonesia. Perguruan tinggi yang menyelenggarakan pendidikan akademik dan dapat menyelenggarakan pendidikan vokasi dalam berbagai rumpun ilmu pengetahuan dan/atau teknologi serta jika memenuhi syarat dapat menyelenggarakan pendidikan profesi**.** Universitas Pendidikan Ganesha (Undiksha) merupakan perguruan tinggi yang dikembangkan berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 yang menjunjung nilai-nilai kemanusiaan, menghasilkan tenaga kependidikan, dan tenaga non-kependidikan yang bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, memiliki kemampuan akademis-profesional yang tinggi, mengembangkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni.

Undiksha memiliki motto **"dharmaning sajjana umerdhyaken widyaguna"** (kewajiban orang bijaksana adalah mengembangkan ilmu pengetahuan dan pekerti). Sebagai salah satu kampus pendidikan terbaik di Bali, Undiksha memiliki beberapa lokasi kampus yang tersebar di dua Kabupaten. Masing-masing dapat digunakan sebagai tempat perkuliahan dan praktikum oleh prodi sesuai ketentuan lembaga. Penyelenggarakan layanan pendidikan dilakukan terpusat melalui Kampus Tengah Undiksha yang berlokasi di Kota Singaraja, Kabupaten Buleleng, Bali.

Dengan keberadaan Undiksha yang begitu besar sudah barang tentu banyak kalangan yang memerlukan informasi tentang Undiksha. Humas (Public Relations) merupakan salah satu komponen dalam manajemen yang diperlukan oleh setiap organisasi termasuk perguruan tinggi. Kehadiran humas menjadi salah satu elemen yang sangat menentukan keberlangsungan sebuah perguruan tinggi secara positif. Humas atau biasa dikenal dengan public relations mencakup semua bentuk komunikasi yangterselenggara antara perguruan tinggi yang bersangkutan dengan siapa saja (pribadi/masyarakat) yangberkepentingan. Humas berperan menciptakan dan memelihara citra perguruan tinggi, sehingga penerimaan dan pemahaman

masyarakat terhadap perguruan tinggi sangat ditentukan oleh kerja humas.

Keberadaan dan fungsi humas di perguruan tinggi dianggap urgen dan memiliki andil besar dalam menopang dan mencapai tujuan organisasi utamanya melalui penyebaran informasi. Layanan informasi yang diberikan oleh humas di suatu perguruan tinggi sangat mempengaruhi citra positif lembaga bersangkutan. Oleh karena itu, fungsi manajemen kehumasan di perguruan tinggi semakin dituntut dalam memberikan layanan informasi yang profesional kepada masyarakat. Pada dasarnya, Humas merupakan salah satu profesi yang ada di dalam suatu organisasi yang berperan untuk melakukan sebuah interaksi, hubungan serta kerjasama dengan masyarakat sekitar berhubungan dengan organisasinya. Istilah Humas adalah kependekan dari Hubungan Masyarakat (Public Relation) yang memiliki tanggung jawab untuk membangun dan memelihara reputasi yang baik, citra yang berguna dan juga bermanfaat, serta komunikasi antara organisasi dan juga masyarakat.

Komunikasi yang baik sangat diperlukan, khususnya manajemen humas/public relations pada lembaga pendidikan di mana manajemen humas ini berperan untuk mengkomunikasikan berbagai program dan aktivitas lembaga dengan publiknya, agar muncul saling pengertian dan pemahaman antara keduanya. Peran hubungan masyarakat (public relations) sangatlah dibutuhkan untuk mengembangkan lembaga pendidikan sesuai dengan harapan semua pihak. Mengingat pentingnya komunikasi dengan publiknya, maka optimalisasi peran humas yang didukung oleh unit lainnya menjadi bagian yang tidak terlupakan dalam kegiatan manajerial di Universitas Pendidikan Ganesha. Hal ini dilakukan dalam rangka menyampaikan informasi, memperoleh informasi terkait dengan harapan dan keinginan publik, serta respon mereka terhadap eksistenti pendidikan dan pembelajaran di Undiksha.

Kegitan humas Undiksha dalam memberikan layanan dilakukan melalui komunikasi dan interaksi yang harmonis, saling menghormati, saling memahami, saling pengertian, dan menimbulkan citra yang positif diantara kedua belah pihak. Komunikasi yang dibangun secara terencana, sistematis dan berkualitas, mampu meningkatkan public trust terhadap lembaga. Kepercayaan yang terbangun di kalangan public terhadap Undiksha, merupakan salah satu faktor yang turut

mendorong kesuksesan Undiksha. Kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pendidikan, menjadi salah satu indikator kunci kemajuan lembaga. Hubungan yang baik dengan masyarakat merupakan salah satu strategi paling utama yang berpengaruh terhadap reputasi Undiksha. Tugas pokok Humas yakni Pelayanan Informasi, Hubungan Kelembagaan, Hubungan Personal, serta Pengembangan Pelayanan Informasi dan Kehumasan.

Layanan public yang disediakan Undiksha untuk memberikan layanan informasi kebada masyarakat pun beragam. Misalkan melalui layanan telepon, WA/Qiscus Omnichannel, Missu, email, dan memberikan informasi secara langsung bagi yang berkunjung ke Undiksha. Hal ini sejalan dengan berlakunya Undang-Undang No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) mengubah paradigma layanan informasi di negeri ini. Jika sebelumnya, infomasi pemerintahan bersifat terbatas, maka setelah pemberlakuan Undang-undang tersebut, setiap Badan Publik harus membuka seluas-luas informasi kepada publik.

Layanan informasi yang di tangani meliputi laporan keluhan, dan permasalahan yang dialami oleh seluruh civitas akademika maupun masyarakat pada umumnya. Humas Undiksha memberikan informasi kepada publik secara transparan dan juga langsung, tergantung dari apa yang dikomunikasikan serta melaksanakan tugasnya sesuai dengan realita, dan tidak didasarkan pada fiksi, argumen atau Hoax yang berkembang di lingkungan masyarakat. Aktivitas humas sehari-hari dalam menyelenggarakan komunikasi timbal balik (*two way communication*) terhadap seluruh publik (internal/eksternal).

BAB II
STATEGI LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Strategi komunikasi humas dalam membangun *public trust* yang di implementasikan oleh Universitas Pendidikan Ganesha adalah *Assertive Communication*. Strategi komunikasi asertif yang diterapkan oleh Undiksha adalah dengan cara yang sopan, santun, penuh keterbukaan. Komunikasi asertif biasanya ditunjukkan melalui tindakan, Bahasa tubuh (*body language*) dan ekspresi wajah untuk memperlihatkan gambaran pikiran, emosi, dan perasaan secara ekternal. Komunikasi ini merupakan kemampuan komunikasi yang berdiri pada titik tengah antara komunikasi pasif dan agresif.

Komunikasi humas dengan publik melalui prinsip asertif, artinya komunikasi yang dilakukan dengan asas keterbukaan, kejujuran, ketepatan dan humanis. Layanan humas Undiksha kepada masyarakat bersifat transparan, terbuka, dan humanis. Semakin berkembangnya teknologi, hubungan masyarakat juga membantu beradaptasi dengan penyebaran informasi kepada masyarakat, termasuk melalui penciptaan hubungan masyarakat di media online atau social. Humas Undiksha memiliki tugas memberikan layanan informasi kepada masyarakat yang berkunjung ke Undiksha maupun melalui melalui layanan telepon, WA/Qiscus Omnichannel, Missu, email, dan memberikan informasi secara langsung bagi yang berkunjung ke Undiksha sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang berlaku.

Humas Universitas Pendidikan Ganesha merupakan salah satu wadah mediasi untuk membantu mencarikan solusi yang tepat atas masalah hubungan dengan publik (*public relationship*) yang sedang atau akan dihadapi oleh pengguna jasa (masyarakat/mahasiswa), tentu saja dengan berkoordinasi dengan bidang-bidang lain yang terkait dengan permasalahan yang dihadapi. Selain itu berperan sebagai komunikator atau mediator untuk membantu penguna jasa (masyarakat/mahasiswa) dalam hal mendengar apa yang menjadi harapan serta keinginannya dapat tercipta saling pengertian, mempercayai, menghargai, mendukung dan toleransi yang baik dari kedua belah pihak, seperti contoh : Ketika adanya keluhan orang tua/calon mahasiswa baru yang ingin melanjutkan kuliah di Undiksha terkait biaya UKT yang tinggi dan tidak lolos seleksi KIP-K maka Humas

Undiksha berperan dalam memberikan pengertian dan motivasi jika di Undiksha juga menyediakan banyak Beasiswa lain untuk Mahasiswa.

BAB III

PELAKSANAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Layanan Informasi yang tersedia di Universitas Pendidikan Ganesha memiliki peran Ganda, Fungsi keluar adalah berupaya memberikan informasi atau pesan-pesan sesuai dengan kebijaksanaan dan tujuan dari lembaga yang bersangkutan terhadap kepentingan masyarakat sebagai khalayak sasaran. Fungsi ke dalam adalah pihak humas wajib menyerap aspirasi atau keinginan publik/masyarakat yang diselaraskan dengan kepentingan bagi instansinya demi tercapainya tujuan bersama. Guna meningkatkan kepuasan, dan mutu pelayanan Informasi Publik pada bagian hubungan masyarakat, agar dikenal baik oleh masyarakat di sini yang terpenting adalah adanya sarana dan prasarana yang lengkap dan memadai. Dengan sarana dan prasarana yang ada di Bagian Hubungan Masyarakatyang semakin lengkap dan representatif serta nyaman bagi masyarakat dan seperti adanya fasilitas layanan Email Undikhsa dan Layanan Pengunjung.

Berikut ini data Permohon informasi Universitas Pendidikan Ganesha, Periode Januari hingga September 2026.

1. Layanan Email Undiksha

Layanan Email Undiksha (electronic mail) atau surel (surat elektronik) telah menjadi salah satu perkembangan teknologi komunikasi yang tak terpisahkan dengan pekerjaan pengguna saat ini. E-mail kini masih aktif digunakan untuk menunjang berbagai pekerjaan pengguna. Misalnya, untuk mengirim surat formal, menyebarkan pengumuman, dan menjadi media untuk memasarkan produk. Dengan adanya peran penting tersebut, pengguna kiranya perlu belajar mengoperasikan dan menguasai e-mail. Layanan dan informasi yang dikirimkan masyarakat melalui email humas@undiksha.ac.id berjumlah 530 permohonan layanan terkait informasi Undiksha, dll.

Perincian data email tersebut dapat dilihat pada tabel berikut

Jenis Informasi	Jumlah
Banyaknya permohonan meliputi permohonan kunjungan, kerjasama, akadekmik, besaran dan penurunan UKT, perbaikan ijazah, dll.	257
Layanan informasi yang masuk ke email undiksha meliputi informasi terkait penerimaan mahasiswa baru, cara mendaftar sebagai mahasiswa baru undiksha, informasi prodi yang ada di Undiksha, Informasi terkai PPG, dll.	273

Prosedur pengecekan e-mail yang masuk di cek setiap hari kerja (Hari Senin-Hari Jumat), waktu yang dibutuhkan untuk menjawab semua pertanyaan yang masuk ke email Undiksha pada saat jam operasional (*kecuali hari libur*).

2. Layanan Pengunjung Undiksha

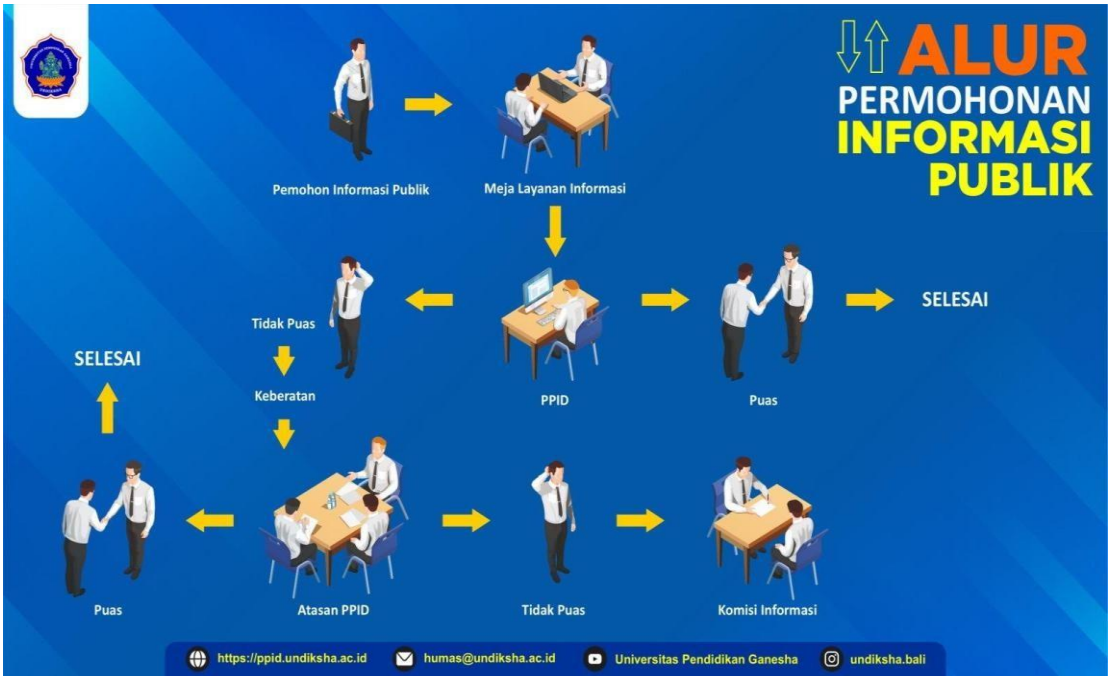
Pelayanan hubungan masyarakat dikatakan memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak baik atau tidak memiliki daya tanggap. Layanan informasi masyarakat yang datangke Undiksha ada sebanyak 41 Orang pengunjung dari bulan Januari sampai dengan bulan September 2026. Layanan masyarakat yang berkunjung ke Undiksha di Layani setiap hari di jam kerja hari Senin-Kamis, Pukul 08.00-16.00 Wita dan Hari Jumat, Pukul 08.00-16.30 Wita (kecuali hari libur).

Penjabaran jumlah pengunjung dapat dilihat pada tabel berikut:

Jenis Informasi	Jumlah	Keterangan
nformasi Umum	41	Banyaknya masyarakat yang berkunjung ke Undiksha sebagian besar adalah masyarakat umum yang meminta informasi terkait penerimaan mahasiswa baru, jadwal penerimaan, informasi lokasi, dll.

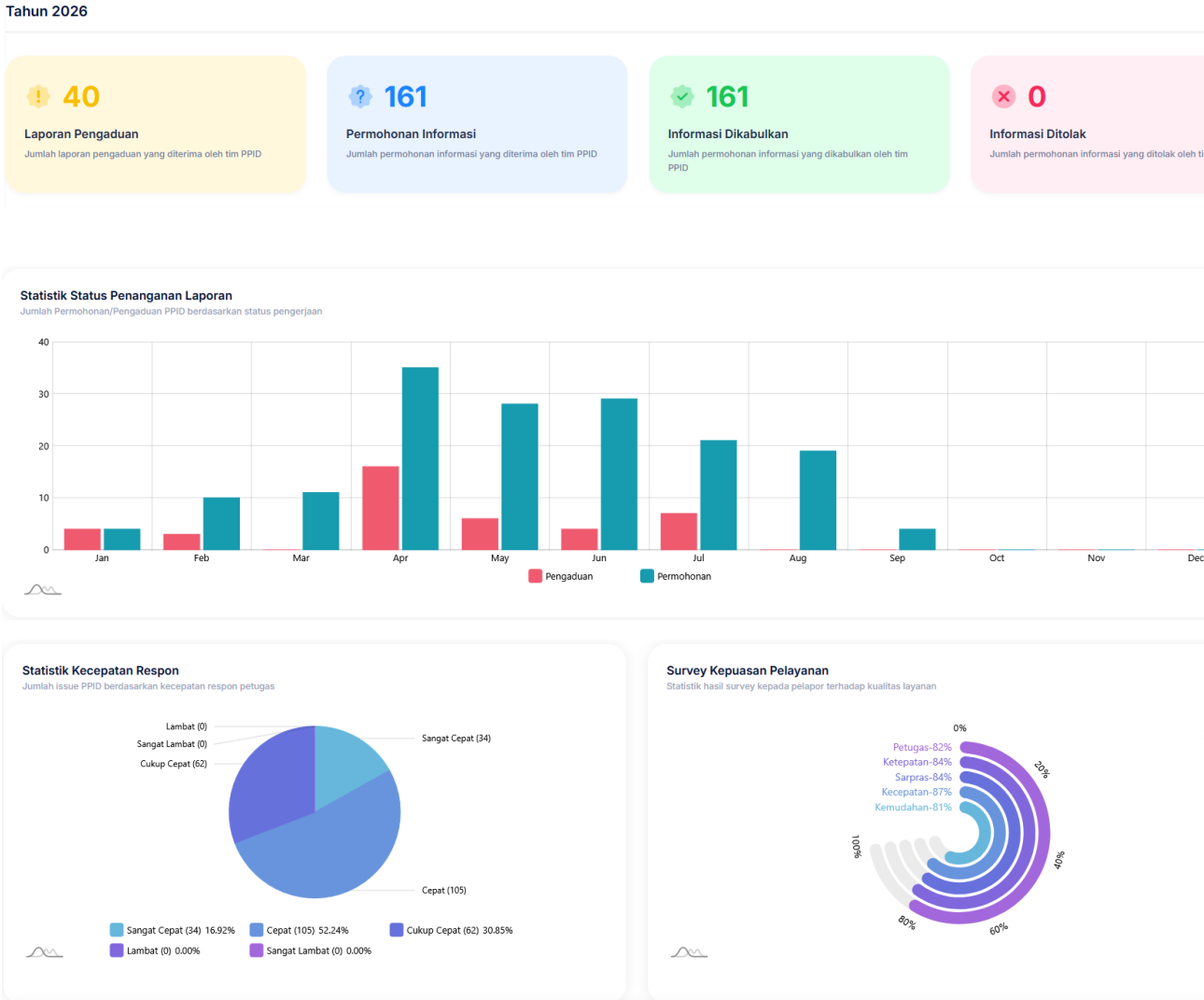
Adapun Alur yang dilakukan terkait Layanan Pengunjung Universitas Pendidikan Ganesha

Berikut ini alur Permohonan Informasi Publik Universitas Pendidikan Ganesha



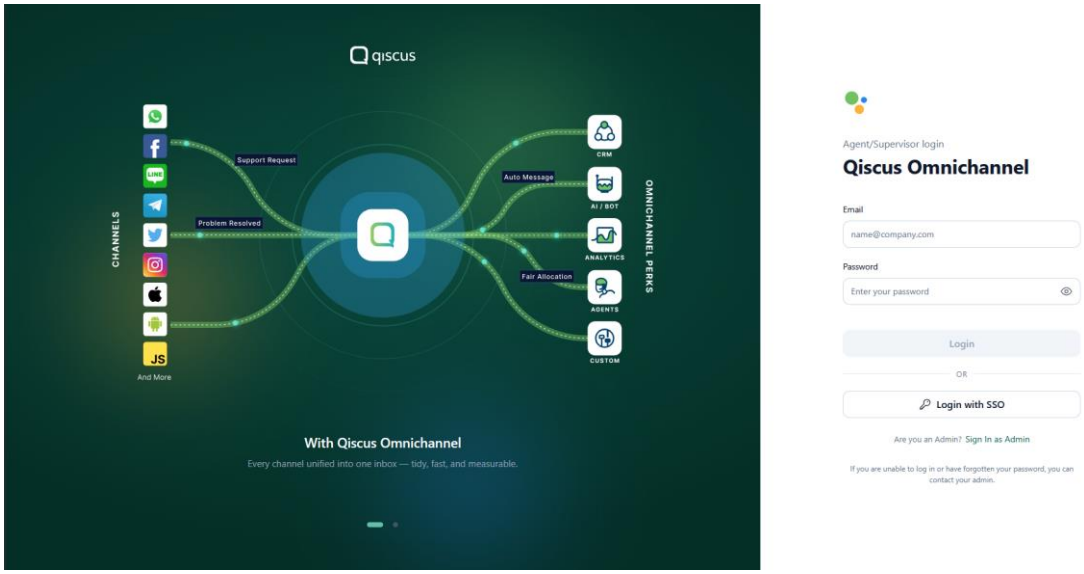
3. Layanan PPID Undiksha

Pelayanan permohonan informasi dan pengaduan Undiksha juga dilayani melalui Web PPID Undiksha dan aplikasi management Issue Undiksha (Missu Undiksha) sebagai aplikasi pendukung di Undiksha. Berikut data permohonan informasi, pengaduan, permohonan informasi dikabulkan, kecepatan respon dan sebaran permohonan informasi/pengaduan per bulan.



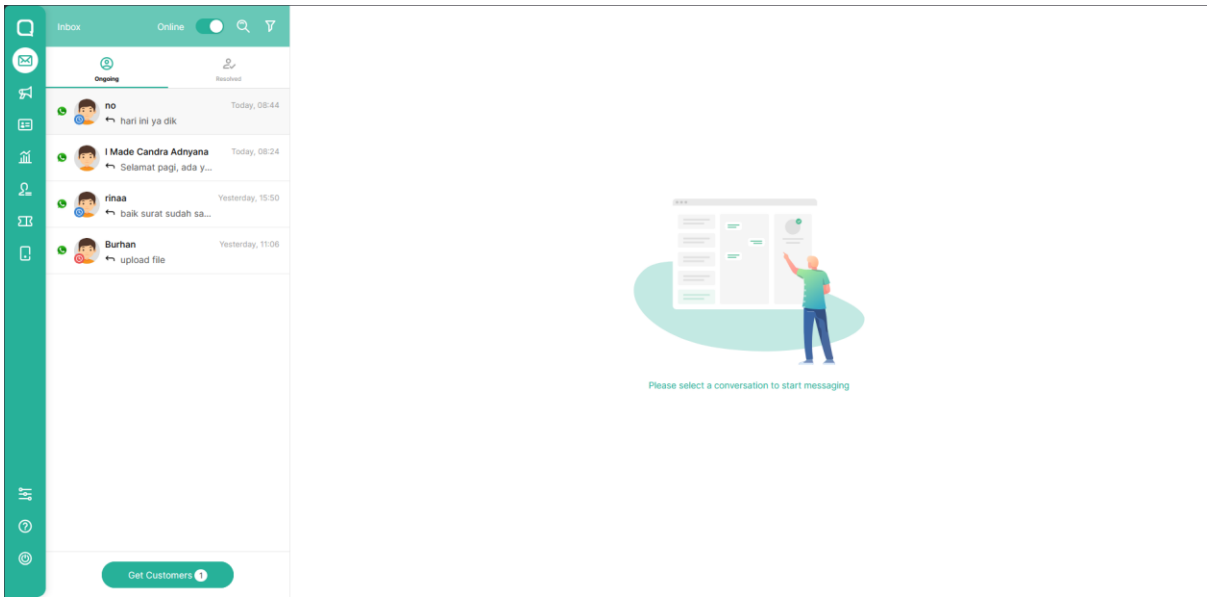
4. Layanan WA/Qiscus Omnichannel

Layanan dan informasi yang dikirimkan masyarakat melalui Whatsapp Undiksha dari Bulan Januari – September 2026 berjumlah 14.387 permohonan.

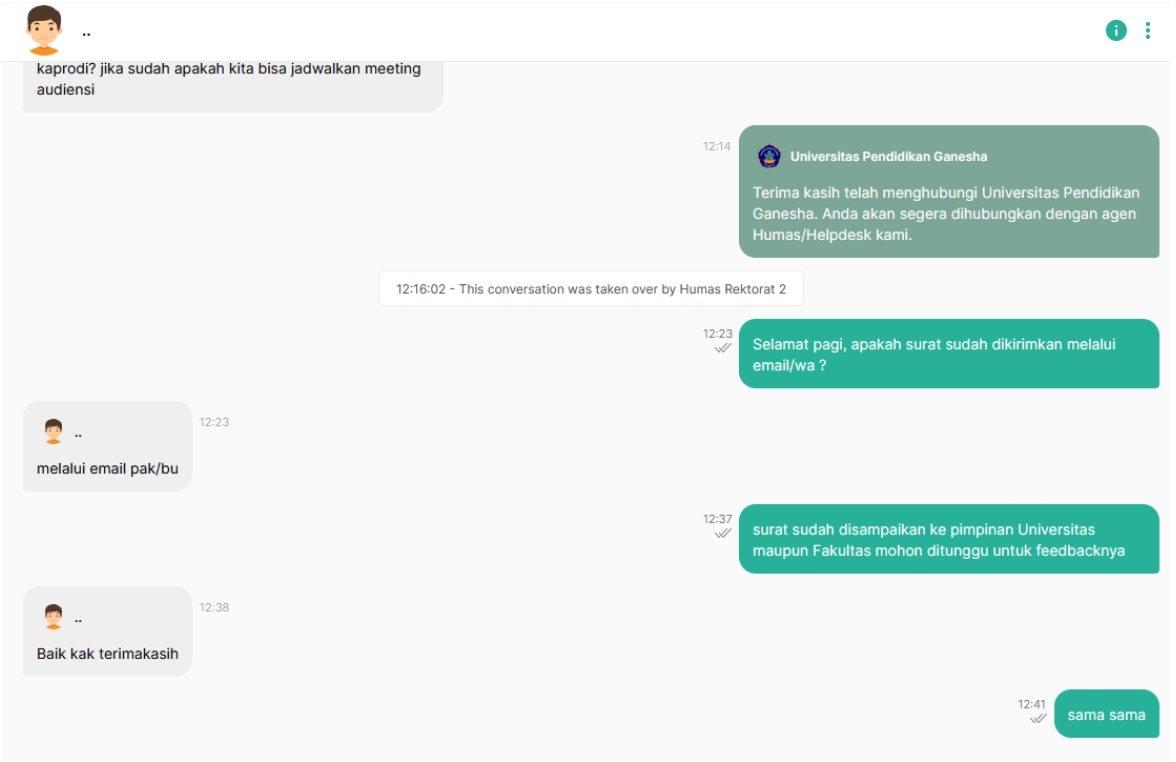


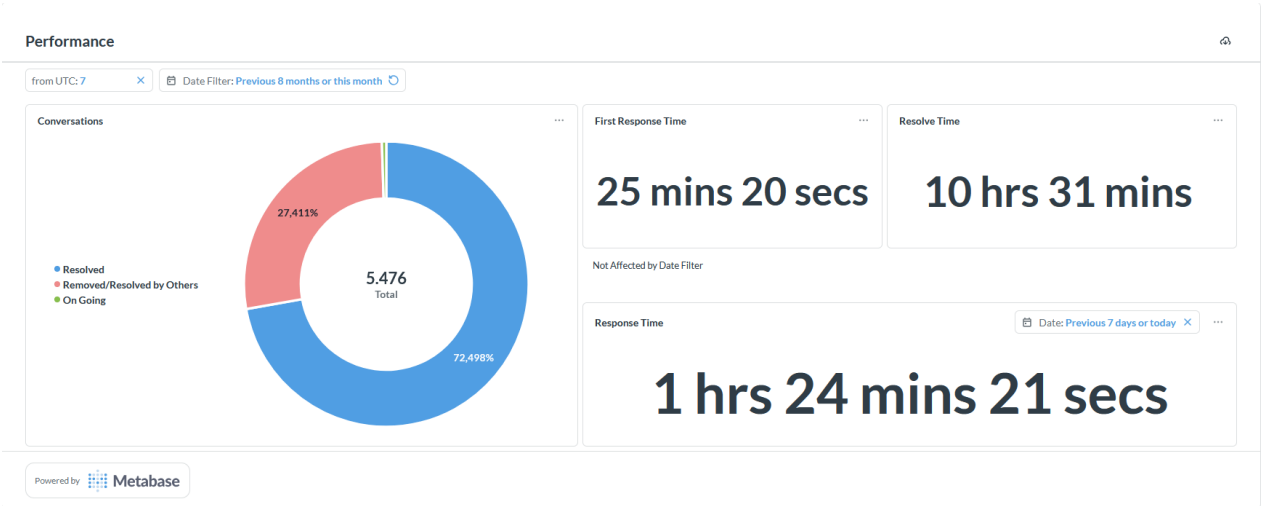
Gambar tampilan aplikasi qiscus omnichannel chat

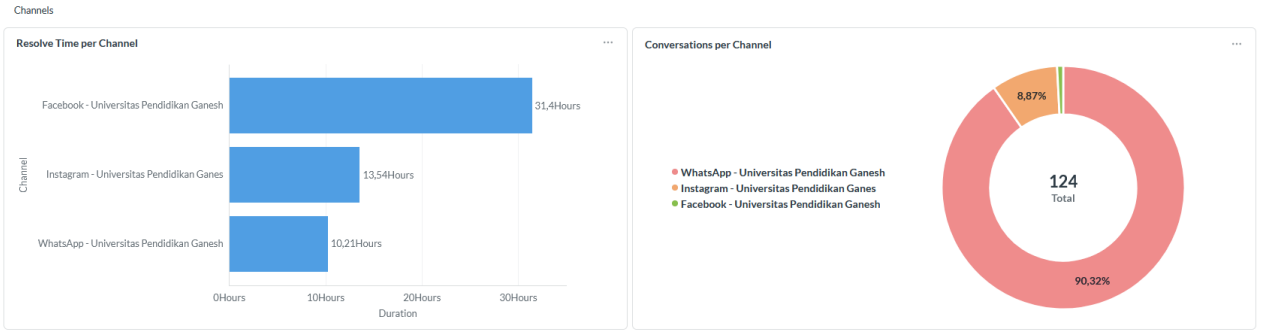
Selain mempermudah dalam memberikan informasi kepada masyarakat umum dan civitas akademika, penggunaan aplikasi ini juga mempermudah dalam monitoring pelayanan informasi terhadap pelanggan. Dimana kecepatan respon pelayanan dan jumlah pelayanan dalam periode waktu dapat langsung terlihat di bagian monitoring per-user. Berikut tampilan monitoring dari aplikasi qiscus omnichannel chat.



contoh layanan dalam menjawab pertanyaan di Qiscus, Jumlah permohonan Informasi beserta Kecepatan menangani dalam aplikasi Qiscus Web Undiksha.


..
kaprodi? jika sudah apakah kita bisa jadwalkan meeting audiensi
12:14
Universitas Pendidikan Ganesha
Terima kasih telah menghubungi Universitas Pendidikan Ganesha. Anda akan segera dihubungkan dengan agen Humas/Helpdesk kami.
12:16:02 - This conversation was taken over by Humas Rektorat 2
12:23
Selamat pagi, apakah surat sudah dikirimkan melalui email/wa ?
..
12:23
melalui email pak/bu
12:37
surat sudah disampaikan ke pimpinan Universitas maupun Fakultas mohon ditunggu untuk feedbacknya
..
12:38
Baik kak terimakasih
12:41
sama sama


Performance
from UTC: 7
Date Filter: Previous 8 months or this month
Conversations
Resolved
Removed/Resolved by Others
On Going
27,411%
5.476
Total
72,498%
First Response Time
25 mins 20 secs
Resolve Time
10 hrs 31 mins
Not Affected by Date Filter
Response Time
Date: Previous 7 days or today
1 hrs 24 mins 21 secs
Powered by Metabase


Channels
Resolve Time per Channel
Facebook - Universitas Pendidikan Ganesh
31,4Hours
Instagram - Universitas Pendidikan Ganes
13,54Hours
WhatsApp - Universitas Pendidikan Ganesh
10,21Hours
Channel
0Hours
10Hours
20Hours
30Hours
Duration
Conversations per Channel
WhatsApp - Universitas Pendidikan Ganesh
Instagram - Universitas Pendidikan Ganes
Facebook - Universitas Pendidikan Ganesh
8,87%
124
Total
90,32%

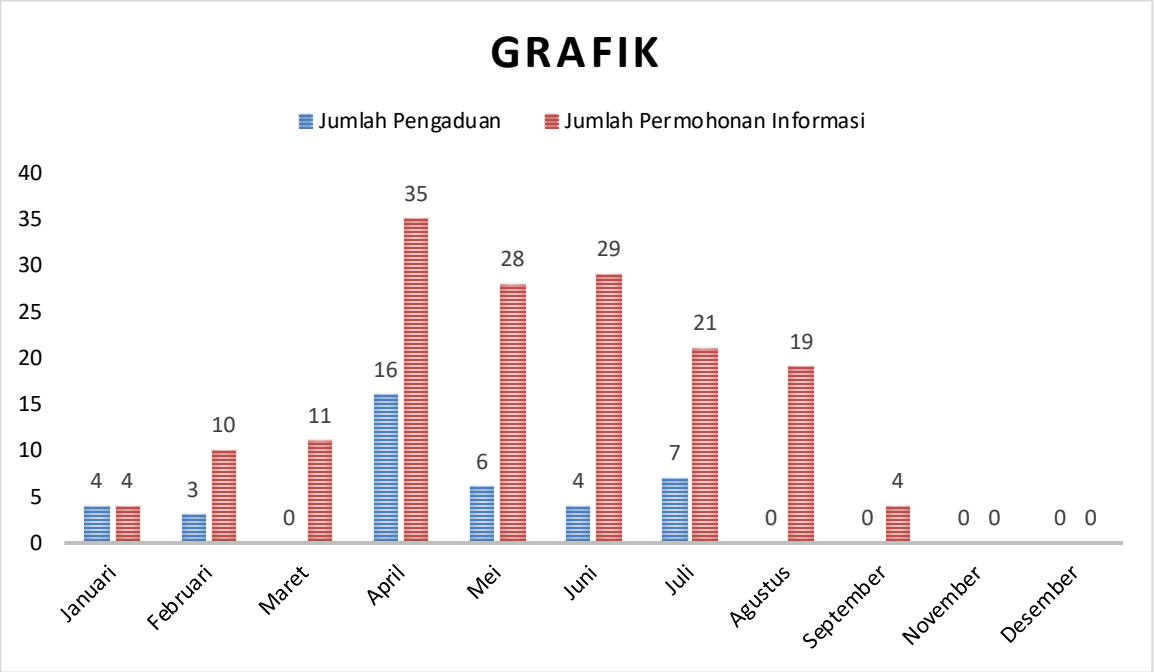
BAB IV

ANALISIS DATA

Berdasarkan data pengaduan maupun permohonan informasi yang sudah masuk pada website MISSU berikut merupakan tabel per bulan untuk tahun 2026:

Bulan	**Jumlah Pengaduan**	**Jumlah Permohonan Informasi**
Januari	4	4
Pebruari	3	10
Maret	0	11
April	16	35
Mei	6	28
Juni	4	29
juli	7	21
Agustus	0	19
September	0	4
Oktober	0	0
November	0	0
Desember	0	0

Berdasarkan data yang didapatkan di atas berikut ini Statistik perbulan tahun 2026.



Berdasarkan data di atas dapat dijelaskan bahwa permintaan informasi maupun pengaduan terdapat perningkatan pada bulan April sampai dengan bulan Juli disebabkan adanya permohonan Informasi terkait Pendaftaran Masuk Perguruan Tinggi Negeri, Pengisian UKT, Daftar kembali dan Permohonan Informasi penurunan atau penangguhan Pembayaran UKT oleh masyarakat, dan sedikit menurun di bulan agustus sampai September disebabkan pernerimaan mahasiswa sudah selesai serta perkuliahan telah dimulai. Dari data ini akan di jadikan pedoman dalam menghadapi pengaduan atau permohonan informasi di tahun depan.

BAB V

PENUTUP

Humas memiliki peran yang cukup penting dalam suatu Lembaga namun tugas dan peran humas juga tidak terlepas dari berbagai hambatan yang terjadi. Undiksha merupakan sebuah Lembaga besar yang memiliki berbagai Unit yang membidangi, tentu saja semua Unit kerja memiliki kegiatan-kegiatan yang dapat mendukung kemajuan Undiksha baik kegiatan yang melibatkan mahasiswa maupun yang melibatkan masyarakat luas. Namun tidak semua Unit memberikan Informasi terkait kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan kebagian Humas, khususnya kegiatan yang melibatkan masyarakat luar, sehingga jika ada masyarakat yang menanyakan langsung ke humas maka tidak langsung mendapatkan informasinya.

Dengan penyampaian laporan pelayanan informasi publik yang dilaksanakan oleh Undiksha tahun 2026 ini, kami harap layanan informasi pada tahun selanjutnya dapat berjalan lebih baik dan berkualitas sehingga dapat memberikan layanan yang cepat dan mudah dan ramah sesuai dengan motto **"dharmaning sajjana umerdhyaken widyaguna"** (kewajiban orang bijaksana adalah mengembangkan ilmu pengetahuan dan pekerti). Sebagai salah satu kampus pendidikan terbaik di Bali.

LAMPIRAN

MANAJEMEN ISSUE UNDIKSHA

BUKU TAMU

ID	Tanggal Kunjungan	Nama Tamu	No HP	Alamat	Jabatan	Bertemu	Maksud dan Tujuan	Kesan dan Pesan
2707	2026-09-11 00:00:00			sma n 1 seririt	Waka kurikulum	WAKIL REKTOR 1	audensi	Ramah Dan baik
2688	2026-09-04 00:00:00			SINGARAJA	kepala cabang	REKTOR	silaturahmi	baik
2687	2026-09-03 00:00:00			JL CEMPAKA SINGARAJA	kepala cabang	REKTOR	silaturahmi	baik
2686	2026-09-03 00:00:00			bca singaraja	BBM	REKTOR	silaturahmi	baik
2684	2026-08-31 00:00:00			banyuning	bendahara apindo	Wr 1	silahturahmi	Sangat Baik
2683	2026-08-26 00:00:00			bca singaraja	Ka cabang	Wr 1	silahturahmi	baik
2682	2026-08-21 00:00:00			bpbd kabupaten buleleng	staf	krisna	kordinasi	bagus
2681	2026-08-19 00:00:00			SMA NEGERI 2 AMLAPURA	KEPALA SEKOLAH	warek1	AUDIENSI	Sangat Baik
2656	2026-08-07 00:00:00			Tes	Tes	Tes	Tes	Tes
2655	2026-08-07 00:00:00			Desa Jinengdalem	Mahasiswa	-	untuk menonton pameran kolaborasi	sangat menyenangkan
2654	2026-08-07 00:00:00			Singaraja	Mahasiswa	-	Melihat pameran	Baik
2653	2026-08-07 00:00:00			Desa Panji	Mahasiswa	-	Pameran	Mantap
2652	2026-08-06 00:00:00			Karang Kalasan	Dosen Program Studi Pendidikan Kriya	Jurusan Pendidikan Seni Rupa	Workshop dan Pameran Kolaborasi UNY Undiksha	sangat semangat
2651	2026-06-30 00:00:00			PT BINTANG NUSANTARA MICE	Direktur	warek 2	KONASPI PENGADAAN	Sangat Baik
2650	2026-06-30 00:00:00			Denpasar	Sales Executive	REKTOR	silaturahmi	Pelayanan sangat ramah dan membantu
2649	2026-06-24 00:00:00			SMA N 4 SIDOARJO	Pembina	biro AK	Kunjungan Kampus	Bersih, rapi, komunikatif dan Ramah sekali
2648	2026-06-11 00:00:00			Undiksha	Fakultas kebahasaan	Humas	Kuliah	Pelayanan nya Ramah dan baik
2616	2026-06-08 00:00:00			bpd.cab.sgr	kepala cabang	warek.1	Audiensi	baik
2610	2026-06-02 00:00:00			BPD	KCB	REKTOR	KORDINASI	BAIK
2609	2026-06-02 00:00:00			kodom 1609/buleleleng	DANDIM	wr 2	SILATURAHMI	BAIK DITERIMA,SOPAN
2608	2026-05-25 00:00:00			Jalan Buana Raya Denpasar Barat	Tour Leader	Bapak / Ibu Dekan	Penawaran Kerjasama Perjalanan	Sangat mengesankan
2607	2026-05-20 00:00:00			Jon jelantik gingsir no. 93 sukasada	pengacara	REKTOR	KOORIDNASI TTG,HUKUM	BAIK DITERIMA,SOPAN
2606	2026-05-18 00:00:00			Lingkungan Kelod Kauh, Beng	Widyabasa	Dosen dan TU perpustakaan	Pengumpulan data korpus	Baik dan ramah
2605	2026-05-13 00:00:00			lamongan	GURU	biro AK	Kunjungan kampus	pelayanan dan penerimaan nya baik
2604	2026-05-07 00:00:00			jakarta	product manager	ibu mina	diskusi	pelayanan yang baik
2603	2026-05-06 00:00:00			bank indira	Kerala bagian kredit	biro ku	koordinasi	baik
2591	2026-01-26 00:00:00			Nogaya University	Dosen	Dekan	Melaksanakan implementasi kerja sama	Sudah terlaksana melalui Visiting Lecturer
2583	2026-02-03 00:00:00			sr	staff	warek 2	audensi	w.
2581	2026-01-27 00:00:00			PATAS	GURU	STAF	studi banding	MEMUASKAN
2579	2026-01-22 00:00:00			Jalan Pulau Bali	GURU	STAF	INFORMASI AKREDITASI LEMBAGA	MEMUASKAN
2578	2026-01-20 00:00:00			SMA N 2 SINGARAJA	GURU MAPEL BHS INGGRIS	STAF	INFORMASI AKREDITASI LEMBAGA	MEMUASKAN
2577	2026-01-20 00:00:00			alasangker	-	REKTOR	silahturahmi	humans sngat ramah
2576	2026-01-20 00:00:00			Jalan gunung tambora 3 nomor 12 Singaraja	Kepala Dinas Damkar Buleleng	wr1	koordinasi	inspiratif dari teknologi
2575	2026-01-20 00:00:00			penglatan	cs undksha	HUMAS	menanyakan tekait jalur penerimaan mahasiswa baru	penrimaan baik
2574	2026-01-13 00:00:00			Pagedangan, Tangerang	staff	wr1	Audiensi	baik
2573	2026-01-08 00:00:00			bri singaraja	pimpinan	REKTOR	silahturahmi	baik
2572	2026-01-08 00:00:00			jl ngurah rai	TIM	REKTOR	silahturahmi	baik
2571	2026-01-07 00:00:00			Toya bungkah	-	REKTOR	kordinasi	humans Ramah Dan sopan
2570	2026-01-07 00:00:00			Toya bungkah	-	REKTOR	kordinasi	humans Ramah Dan sopan
2569	2026-01-07 00:00:00			Toya bungkah	-	REKTOR	kordinasi	humans Ramah Dan sopan
2568	2026-01-07 00:00:00			Toya bungkah	-	REKTOR	kordinasi	humans Ramah Dan sopan

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
Jalan Udayana Nomor 11 Singaraja, Bali 81116
Telepon (0362) 22570 Fax (0362) 25735
Laman www.undiksha.ac.id

KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
NOMOR 2208/UN48/PJ/2023

TENTANG

PENETAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAYANAN INFORMASI PUBLIK DI LINGKUNGAN UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA TAHUN 2023

REKTOR UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA,

Menimbang :
a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan public wajib menetapkan Standar pelayanan;
b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, maka dipandang perlu menetapkan Standar Operasional Prosedur Layanan Informasi Publik di Lingkungan Universitas Pendidikan Ganesha Tahun 2023 dengan Keputusan Rektor;

Mengingat :
1 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Innformasi dan Transaksi Elektronik
2 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4 Peraturan Presiden Nomor 11 Tahun 2006 Tentang Perubahan IKIP Negeri Singaraja menjadi Universitas Pendidikan Ganesha;
5 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
6 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
7 Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Tinggi Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;
8 Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 10 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Pendidikan Ganesha;

9 Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknolog Nomor 30 Tahun 2023 tentang Statuta Universitas Pendidikan Ganesha;
10 Keputusan Menteri Keuangan Nomor 505/KMK.05/2015 tanggal 9 April 2015 tentang Penetapan Universitas Pendidikan Ganesha pada Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi sebagai Instansi Pemerintah yang menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
11 Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 23105/M/06/2023 tentang Pengangkatan Rektor Universitas Pendidikan Ganesha Periode Tahun 2023-2027;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA TENTANG PENETAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAYANAN INFORMASI PUBLIK DI LINGKUNGAN UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA TAHUN 2023.

KESATU : Menetapkan Standar Operasional Prosedur Layanan Informasi Publik di Lingkungan Universitas Pendidikan Ganesha Tahun 2023 seperti yang tercantum dalam lampiran keputusan ini.

KEDUA : Keputusan Rektor ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Singaraja
pada tanggal 7 Juli 2023

REKTOR,

I WAYAN LASMAWAN
NIP 196702211993031002

LAMPIRAN
KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
NOMOR 2208/UN48/PJ/2023
TANGGAL 7 JULI 2023
TENTANG PENETAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAYANAN INFORMASI PUBLIK DI LINGKUNGAN UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA TAHUN 2023

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI **UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA** **BIRO PERENCANAAN DAN KERJASAMA**	Nomor SOP: 3485/UN48/PJ/2023 Tanggal Pembuatan: 27 Juni 2023 Tanggal Revisi: - - Tanggal Efektif: 7 Juli 2023 Disahkan Oleh Rektor Universitas Pendidikan Ganesha Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd NIP 196702211993031002 Nama SOP : Permintaan Permohonan Informasi Publik

Dasar Hukum	**Kualifikasi Pelaksana**
1. Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik 4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Tinggi Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi. 5. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 10 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Pendidikan Ganesha 6. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 30 Tahun 2023 tentang Statuta Universitas Pendidikan Ganesha 7. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 23105/M/06/2023 tentang Pengangkatan Rektor Universitas Pendidikan Ganesha Periode Tahun 2023-2027 8. Undang – Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional 9. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi	- Memiliki pengetahuan dan memahami Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik - Memahami tugas pokok dan fungsi PPID - Memahami lingkup informasi dan dokumentasi publik - Memiliki kemampuan untuk melakukan analisis bahan data dan informasi, mengolah data, dan mengarsip data - Memiliki integritas dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan

Keterkaitan	Peralatan/ perlengkapan
- SOP Pemutakhiran dan Penetapan Informasi Publik - SOP Layanan Informasi Publik	- Form permohonan informasi publik - Identitas pemohon - Komputer - Alat tulis
Peringatan	**Pencatatan dan Pendataan**
Jika pemohon tidak membawa Kartu Identitas maka tidak diperkenankan untuk memohon informasi publik	- Form Permohonan - Buku Layanan

SOP PERMINTAAN PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK

No	Kegiatan	Kelengkapan	Waktu	Output	Keterangan
1	Pemohon informasi datang ke desk layanan informasi dan mengisi formulir permintaan informasi dengan melampirkan fotocopy KTP/ SIM/Paspor/KTM pemohon dan pengguna informasi.	Formulir permintaan informasi	3 menit	Pemohon terdaftar	
2	Petugas memberikan tanda bukti penerimaan permintaan informasi publik kepada pemohon informasi publik.	Tanda bukti	3 menit	Pemohon terdaftar	
3	Petugas menindaklanjuti permintaan informasi sesuai dengan yang diminta oleh pemohon / pengguna informasi dengan menyampaikan ke PPID untuk diproses lebih lanjut.		5 menit	Catatan permohonan	
4	PPID memproses permohonan informasi publik. Apabila informasi yang diminta masuk dalam kategori dikecualikan, PPID menyampaikan alasan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku.		10 hari kerja. Jika membuthkan perpanjangan waktu, selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari kerja	Tanggapan permohonan	PPID wajib menanggapi permintaan informasi melalui pemberitahuan tertulis.
5	Petugas memberikan Tanda Bukti Penyerahan Informasi Publik kepada Pengguna Informasi Publik.		5 menit	Tanda bukti penyerahan tanggapan	