



2025

LAPORAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

PPID

Institut Seni Indonesia Yogyakarta

DAFTAR ISI

Daftar Isi	2
Kata Pengantar	3
BAB I Kebijakan Layanan Informasi Publik	4
1.1 Gambaran Umum Kebijakan Layanan Informasi Publik	4
1.2 Struktur Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi	5
1.3 Mekanisme Memperoleh Informasi Publik	6
BAB II Gambaran Umum Pelaksanaan Layanan Informasi Publik	10
2.1 Sarana dan Prasarana Layanan Informasi Publik	10
2.2 Anggaran PPID dan Laporan Penggunaan	13
2.3 Rincian Layanan Informasi Publik	13
2.4 Rincian Penyelesaian Sengketa	15
BAB III Kendala Layanan Informasi Publik	16
BAB IV Penutup	19
4.1 Rekomendasi	19
4.2 Tindak Lanjut	19

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Institut Seni Indonesia Yogyakarta dapat menyusun Laporan Pelayanan Informasi Publik Tahun 2025 dengan baik. Laporan ini merangkum berbagai aktivitas dan pelaksanaan layanan informasi publik yang telah dilakukan sepanjang tahun 2025.

Laporan Pelayanan Informasi Publik Tahun 2025 merupakan bentuk akuntabilitas PPID Institut Seni Indonesia Yogyakarta kepada publik dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Melalui laporan ini, dapat diketahui bahwa PPID Institut Seni Indonesia Yogyakarta senantiasa berupaya meningkatkan keterbukaan informasi publik melalui berbagai layanan dan langkah strategis sebagai komitmen terhadap keterbukaan informasi publik.

Kami berharap Laporan Pelayanan Informasi Publik Tahun 2025 ini dapat memberikan manfaat bagi masyarakat. Kami menyadari bahwa laporan ini masih memiliki keterbatasan, oleh karena itu masukan dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan agar PPID Institut Seni Indonesia Yogyakarta dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan informasi kepada masyarakat.



Yogyakarta, 9 Januari 2026

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi
Institut Seni Indonesia Yogyakarta,

Dr. Muh. Kholid Arif Rozaq, S.Hut, MM.
NIP 197605212006041002

BAB I

Kebijakan Layanan Informasi Publik

1.1 Gambaran Umum Kebijakan Layanan Informasi Publik di ISI Yogyakarta

Dalam rangka memberikan Layanan Informasi Publik sesuai amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP), Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Peraturan Pelaksana UU KIP, dan Peraturan Komisi Informasi Pusat Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik, Institut Seni Indonesia (ISI) Yogyakarta sebagai Badan Publik telah membuat regulasi keterbukaan informasi publik di lingkungan ISI Yogyakarta baik dalam bentuk Peraturan Rektor maupun Surat Keputusan Rektor. Regulasi tersebut yaitu Surat Keputusan Rektor Nomor 128/KEP/2016 tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Institut Seni Indonesia Yogyakarta dan Peraturan Rektor Nomor 2 Tahun 2022 tentang Pedoman Umum Layanan Informasi Publik di ISI Yogyakarta. Kemudian dalam rangka pengelolaan informasi dan dokumentasi ISI Yogyakarta guna meningkatkan inovasi dan kolaborasi layanan informasi publik, telah dilakukan pengangkatan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi melalui Surat Keputusan Rektor Institut Seni Indonesia Yogyakarta Nomor 37/IT4/HK/2025 tentang Pengangkatan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Institut Seni Indonesia Yogyakarta Tahun 2025.

Dalam memenuhi hak setiap orang untuk memperoleh informasi publik, ISI Yogyakarta melalui PPID ISI Yogyakarta telah menyusun dan menetapkan Standar Layanan yang terdiri atas:

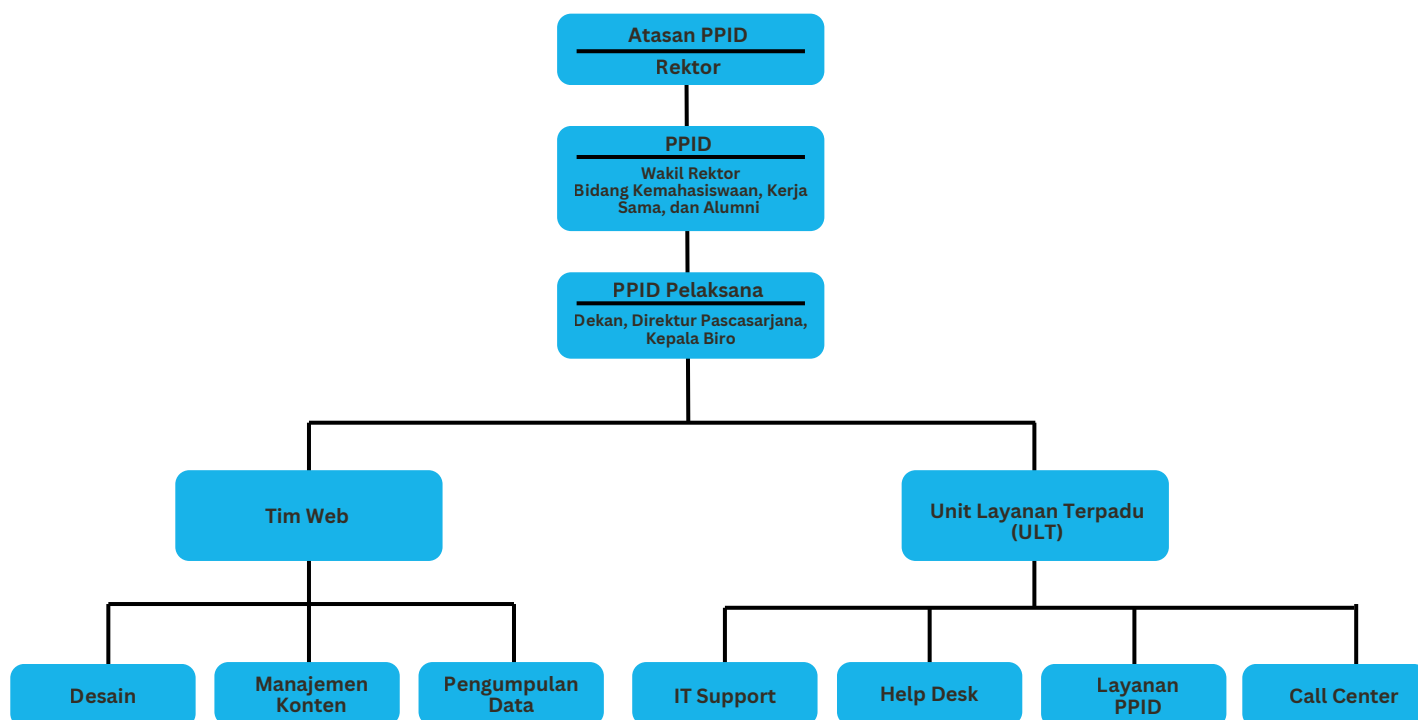
- a. Standar Pengumuman;
- b. Standar Permintaan Informasi Publik;
- c. Standar Pengajuan Keberatan;
- d. Standar Penetapan dan Pemutakhiran Daftar Informasi Publik;
- e. Standar Pendokumentasian Informasi Publik;
- f. Standar Maklumat Pelayanan; dan
- g. Standar Pengujian Konsekuensi;

PPID ISI Yogyakarta menyediakan layanan keterbukaan informasi publik baik secara daring maupun luring, mengacu pada asas pemberian informasi yang cepat, tepat waktu, biaya ringan, dan cara sederhana. Untuk mendukung layanan keterbukaan layanan informasi tersebut. PPID ISI Yogyakarta menyediakan Unit Layanan Terpadu yang disebut Pusat Layanan Terpadu (PANDU) ISI Yogyakarta.

PANDU ISI Yogyakarta menjadi unit layanan terpadu untuk menampung aspirasi dari masyarakat. Aspirasi tersebut bisa berupa pertanyaan, saran, masukan, maupun pengaduan, serta untuk meningkatkan pelayanan institusi dalam rangka keterbukaan informasi publik, sehingga pelayanan kepada publik dapat dilakukan secara efektif dan efisien. Dengan keberadaan PANDU masyarakat dapat lebih mudah dalam mengakses berbagai informasi yang dimiliki ISI Yogyakarta. PANDU menjadi garda terdepan layanan informasi ISI Yogyakarta kepada masyarakat. Selain itu, PPID ISI Yogyakarta menyediakan laman khusus PPID yaitu <https://pandu.isi.ac.id> yang menyediakan informasi yang wajib tersedia setiap saat, informasi yang wajib disediakan secara berkala, informasi yang wajib diumumkan secara serta merta, dan informasi yang dikecualikan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) serta Peraturan Komisi Informasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik.

1.2 Struktur Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi ISI Yogyakarta

Dalam pelaksanaan tugas pengelolaan informasi dan dokumentasi, PPID ISI Yogyakarta dibantu oleh Tim Kehumasan ISI Yogyakarta dan Tim Website ISI Yogyakarta yang dibentuk berdasarkan surat keputusan Rektor dengan struktur organisasi yang dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1: Struktur PPID ISI Yogyakarta

1.3 Mekanisme Memperoleh Informasi Publik

Dalam rangka pelaksanaan keterbukaan informasi publik, PPID ISI Yogyakarta menyediakan laman khusus PPID yaitu <https://pandu.isi.ac.id>. Laman tersebut memuat berbagai jenis informasi publik, meliputi informasi yang wajib tersedia setiap saat, informasi yang wajib disediakan secara berkala, informasi yang wajib diumumkan secara serta-merta, serta informasi yang dikecualikan. Sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP), ISI Yogyakarta juga telah menetapkan regulasi dan mekanisme permohonan informasi publik.

Permohonan informasi kepada PPID ISI Yogyakarta dapat diajukan secara luring maupun daring dengan mengacu pada asas pelayanan informasi yang cepat, tepat waktu, dan berbiaya ringan. Masyarakat yang ingin mengajukan permohonan informasi secara langsung dapat mendatangi Ruang Pusat Layanan Terpadu (PANDU) yang berlokasi di Gedung Rektorat ISI Yogyakarta, Jalan Parangtritis Km. 6,5, Sewon, Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta. Selain itu, permohonan informasi juga dapat disampaikan secara daring dengan mengirimkan aspirasi melalui Portal Layanan Aspirasi <https://aspirasi.isi.ac.id/>, mengisi formulir di <https://pandu.isi.ac.id/permohonan-informasi/>, atau melalui surat elektronik di alamat pandu@isi.ac.id.

Mekanisme memperoleh informasi publik selanjutnya dapat dilihat melalui ilustrasi gambar dan penjelasan berikut.

a. Alur Permohonan Informasi Publik



Gambar 2: Alur Permohonan Informasi Publik

b. Alur Keberatan atas Informasi Publik



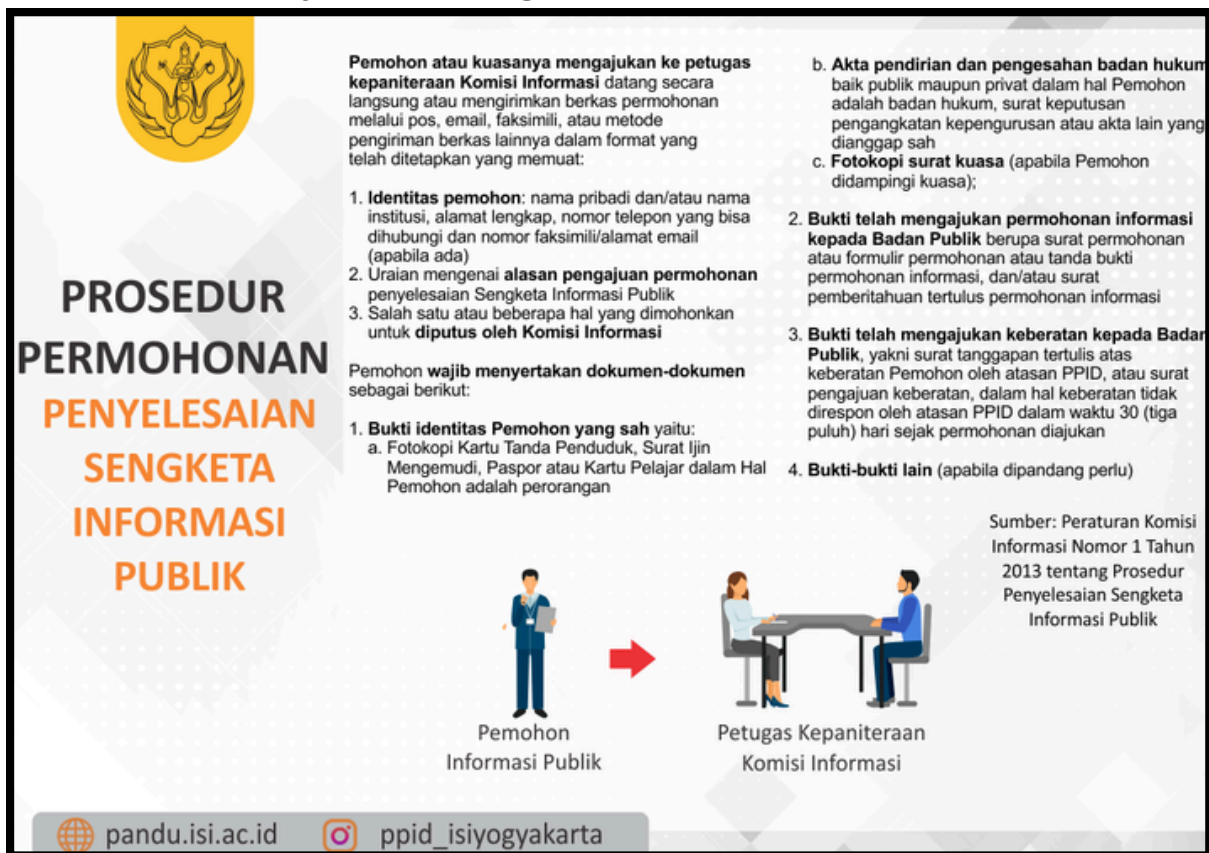
Gambar 3. Alur Keberatan atas Informasi Publik

c. Alur Tata Cara Penyalahgunaan Wewenang



Gambar 4. Alur Tata Cara Penyalahgunaan Wewenang

d. Alur Tata Cara Penyelesaian Sengketa



Gambar 5. Alur Tata Cara Penyelesaian Sengketa

e. Mekanisme Layanan Pengaduan

Layanan pengaduan menjadi salah satu bentuk layanan informasi dalam keterbukaan informasi publik. Publik atau masyarakat yang ingin menyampaikan aduan dapat datang langsung ke Pusat Layanan Terpadu (PANDU) yang berlokasi di Gedung Rektorat ISI Yogyakarta, JL. Parangtritis Km. 6,5, Sewon, Bantul, DIY. Alur pengaduan melalui datang secara langsung ke Ruang PANDU yaitu sebagai berikut:

1. Petugas akan mencatat laporan yang disampaikan,
2. Pelapor akan menerima tanda bukti penerimaan laporan penyalahgunaan atau pelanggaran,
3. Petugas akan memproses pengaduan sesuai dengan disposisi pimpinan atau sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Selain itu, publik juga dapat mengirimkan aduan secara daring melalui Portal Layanan Aspirasi <https://aspirasi.isi.ac.id/>, aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR) dengan alamat laman <https://www.lapor.go.id/>, maupun email pandu@isi.ac.id.

Tata cara pelaporan melalui SP4N-LAPOR yaitu:

1. Tulis Laporan

Laporkan keluhan atau aspirasi Anda dengan jelas dan lengkap dengan mengisi form yang tersedia di <https://www.lapor.go.id/>.

2. Proses Verifikasi

Dalam 3 hari, laporan Anda akan diverifikasi dan diteruskan kepada instansi berwenang.

3. Proses Tindak Lanjut

Dalam 5 hari, instansi akan menindaklanjuti dan membalas laporan Anda.

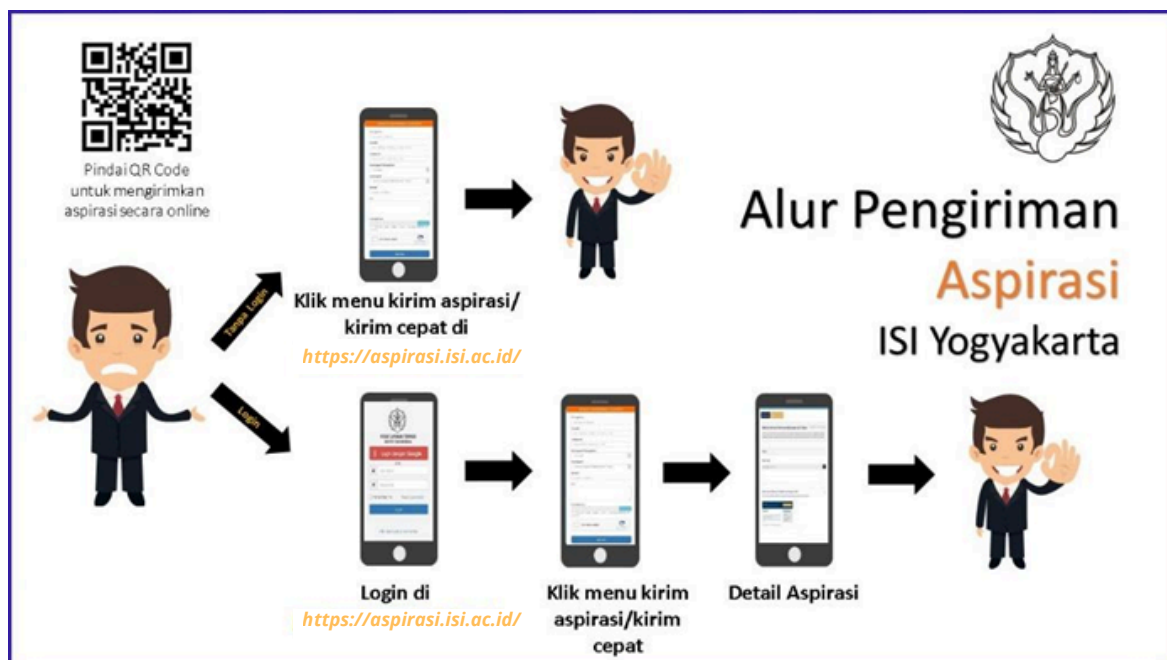
4. Beri Tanggapan

Anda dapat menanggapi kembali balasan yang diberikan oleh instansi dalam waktu 10 hari.

5. Selesai

Laporan Anda akan terus ditindaklanjuti hingga terselesaikan.

Sedangkan Alur Pengiriman Aduan melalui portal Aspirasi dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 6. Alur Pengiriman Aspirasi ISI Yogyakarta

BAB II

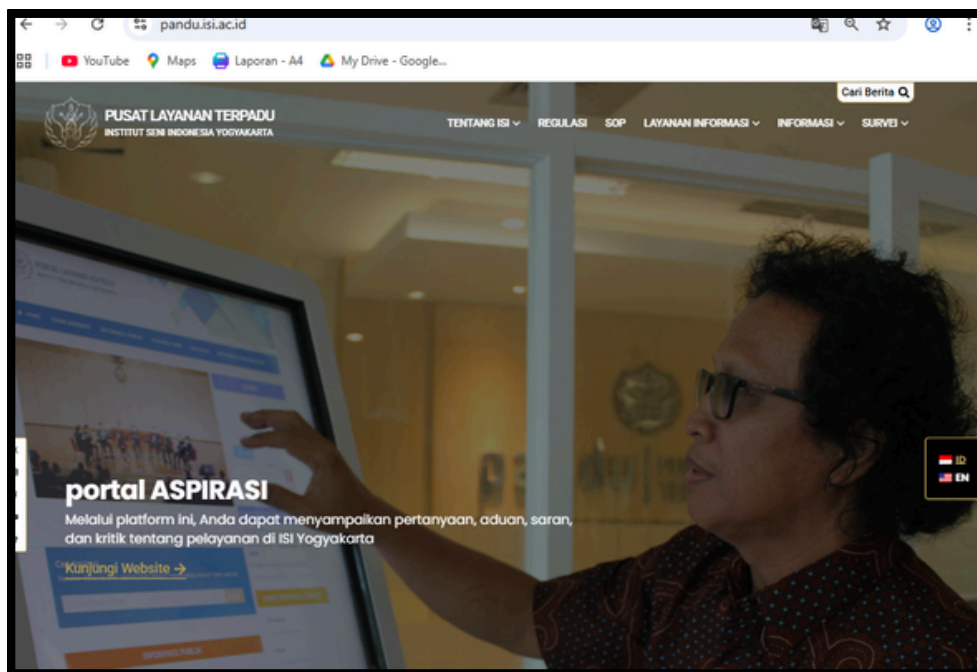
Gambaran Umum Pelaksanaan Layanan Informasi Publik

2.1 Sarana dan Prasarana Layanan Informasi Publik di ISI Yogyakarta

PPID ISI Yogyakarta menyediakan fasilitas layanan informasi publik diantaranya sebagai berikut:

a. Web PANDU

Untuk meningkatkan aksesibilitas, layanan PANDU memiliki web yang dapat dikunjungi oleh masyarakat. Melalui web tersebut masyarakat dapat mengakses informasi yang dibutuhkan serta mengajukan pertanyaan atau permohonan informasi kepada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) ISI Yogyakarta. Web PANDU juga terhubung dengan banyak web yang ada di ISI Yogyakarta sehingga memberikan aksesibilitas informasi yang dimiliki ISI Yogyakarta. Masyarakat dapat mengakses web PANDU melalui laman: <https://pandu.isi.ac.id/>.



Gambar 7. Landing page <https://pandu.isi.ac.id/>

b. Layanan Aspirasi

Untuk meningkatkan aksesibilitas layanan, PPID ISI Yogyakarta memiliki web PANDU yang dapat dikunjungi oleh masyarakat. Melalui web tersebut masyarakat dapat mengakses informasi yang dibutuhkan serta mengajukan pertanyaan atau permohonan informasi kepada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) ISI Yogyakarta. Web PANDU juga terhubung dengan banyak web yang ada di ISI Yogyakarta sehingga memberikan aksesibilitas informasi yang dimiliki ISI Yogyakarta. Masyarakat dapat mengakses web PANDU melalui laman: <https://pandu.isi.ac.id/>.

PPID ISI Yogyakarta juga menyediakan laman aspirasi yang memungkinkan masyarakat mengajukan pertanyaan atau informasi terkait ISI Yogyakarta. Masyarakat cukup menekan menu aspirasi maka masyarakat dapat menuliskan pertanyaan yang diajukan dan helpdesk PANDU akan menjawab pertanyaan tersebut. Layanan Aspirasi dapat langsung diakses melalui laman <https://aspirasi.isi.ac.id/>.

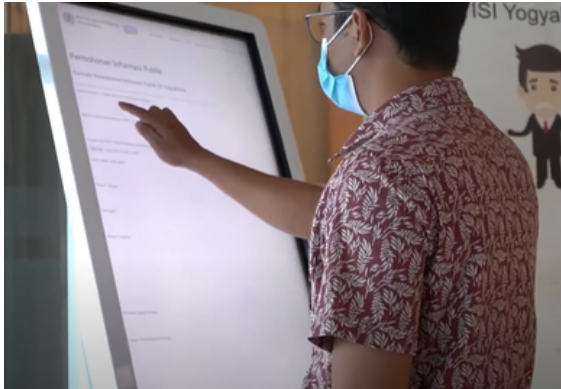
c. Ruang PANDU

Ruang PANDU berada di salah satu ruang yang ada di Lantai 1, Gedung Rektorat ISI Yogyakarta, Jalan Parangtritis Km 6,5 Yogyakarta. Gedung Rektorat ISI Yogyakarta merupakan kantor pusat aktivitas pengelolaan ISI Yogyakarta. Pemilihan lokasi PANDU berdasarkan pertimbangan karena lokasi tersebut mudah diakses oleh masyarakat. Dengan upaya ini diharapkan masyarakat dapat mengakses informasi yang dimiliki ISI Yogyakarta dengan mudah dan cepat.

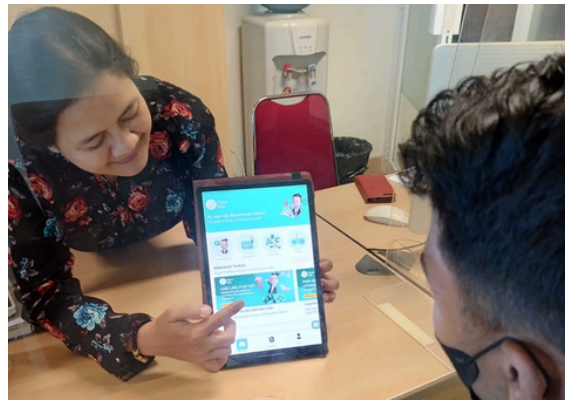
Ruang PANDU memiliki fasilitas sarana yang memadai, fasilitas tersebut diantaranya AC, komputer yang terkoneksi dengan internet, printer, pesawat telepon, meja ,dan kursi sofa yang nyaman. Berbagai sarana tersebut dibutuhkan untuk memberikan layanan informasi kepada masyarakat. Ruang PANDU juga dilengkapi dengan skat acrylic, thermogun, sarana cuci tangan sebelum memasuki ruang PANDU dan hand sanitizer.

Pada bagian pintu masuk PANDU ISI Yogyakarta, menyediakan Layar Anjungan untuk mempermudah pelayanan umum. Selain itu, pelayanan untuk penyandang disabilitas tuna rungu dan tuna wicara, PANDU ISI Yogyakarta menggunakan aplikasi Hear Me untuk sarana penerjemah dan interpretasi bahasa isyarat Indonesia sebagai akses informasi dan komunikasi. Keberadaan posisi ruang PANDU sangat mudah ditemukan karena berada di pintu masuk gedung Rektorat ISI Yogyakarta. Akses menuju ruang PANDU juga bisa dijangkau untuk penyandang difabel.

Fasilitas yang ruang PANDU:



Gambar 8. Layar Anjungan



Gambar 9. Penggunaan Hear Me



Gambar 10. Akses Disabilitas



Gambar 11. Suasana Ruang PANDU

2.2 Anggaran dan Laporan Penggunaan PPID ISI Yogyakarta

Sebagai bentuk komitmen ISI Yogyakarta dalam penyelenggaraan keterbukaan informasi publik, ISI Yogyakarta menyediakan anggaran PPID ISI Yogyakarta Tahun 2025 yang bersumber dari dana yang tersedia pada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) ISI Yogyakarta yang berjumlah Rp172.931.000 dengan realisasi sampai kahir tahun 2025 mencapai Rp141.447.210. Anggaran tersebut digunakan untuk melaksanakan berbagai kegiatan baik teknis maupun operasional Layanan PPID ISI Yogyakarta tahun 2025. Adapun beberapa kegiatan yang dilaksanakan oleh PPID ISI Yogyakarta antara lain: pemeliharaan website, diseminasi, pengelolaan kegiatan kehumasan, dan operasional kegiatan reformasi pelayanan publik.

2.3 Rincian Layanan Informasi Publik

PPID ISI Yogyakarta melalui PANDU sesuai dengan fungsinya berusaha untuk memberikan layanan informasi kepada masyarakat. Berikut ini ringkasan permohonan informasi maupun aduan yang diterima helpdesk PANDU selama tahun 2024. Adapun rincian permohonan informasi maupun aduan baik melalui Portal Layanan Aspirasi, email, maupun datang langsung dapat dilihat pada tabel berikut yang mencakup jumlah Permintaan Informasi Publik, waktu yang diperlukan dalam memenuhi setiap Permintaan Informasi Publik, jumlah Permintaan Informasi Publik yang dikabulkan baik sebagian atau seluruhnya, dan jumlah permintaan Informasi Publik yang ditolak beserta alasannya:

a. Jumlah Permohonan Informasi Publik Berdasarkan Asal dan Kategori Pemohon

Jumlah Permohonan Informasi Publik Berdasarkan Asal dan Kategori Pemohon										
Tahun	Bulan	Asal Pemohon					Kategori Pemohon			
		Mahasiswa	Pegawai	Umum	Unit Kerja	Jumlah	Individu	Badan Hukum	Kel. Orang	Jumlah
2025	Januari	3	0	12	0	15	12	0	3	15
	Februari	1	0	7	0	8	8	0	0	8
	Maret	1	0	10	0	11	11	0	0	11
	April	2	0	12	0	14	14	0	0	14
	Mei	3	0	16	0	19	19	0	0	19
	Juni	6	0	86	0	92	92	0	0	92
	Juli	4	0	13	0	17	16	1	0	17
	Agustus	1	0	2	0	3	2	1	0	3
	September	0	0	2	0	2	2	0	0	2
	Oktober	0	1	0	0	1	0	0	1	1
	November	1	0	1	0	2	2	0	0	2
	Desember	0	0	1	0	1	1	0	0	1
	Jumlah	22	1	162	0	185	179	2	4	185

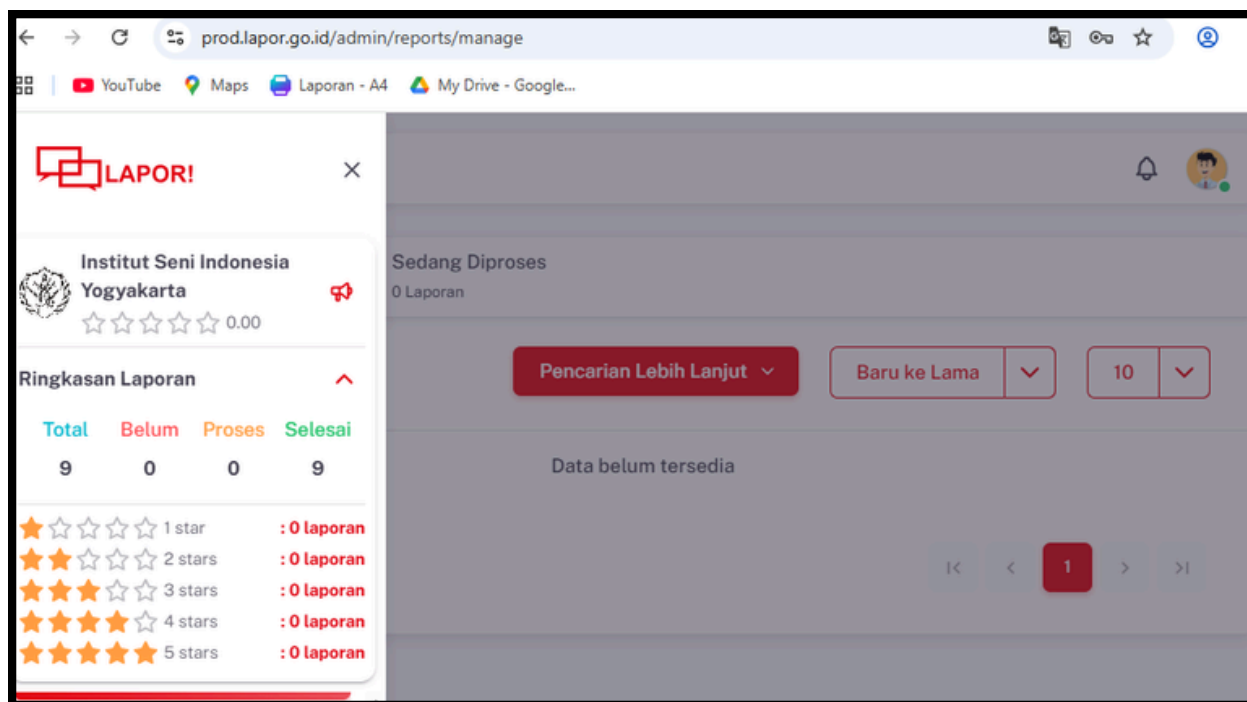
b. Jumlah Permohonan Informasi Publik Berdasarkan Penggunaan Media dan Jangka Waktu Pemberian Informasi

Jumlah Permohonan Informasi Publik Berdasarkan Penggunaan Media dan Jangka Waktu Pemberian Informasi									
Tahun	Bulan	Media Permohonan			Waktu Pemenuhan Informasi (hari)				
		Form	Online	Jumlah	0 - 4	5 - 7	8 - 10	11- 17	Jumlah
2025	Januari	12	3	15	15	0	0	0	15
	Februari	8	0	8	8	0	0	0	8
	Maret	6	5	11	8	1	0	2	11
	April	12	2	14	12	1	1	0	14
	Mei	16	3	19	17	2	0	0	19
	Juni	76	16	92	88	2	2	0	92
	Juli	11	6	17	17	0	0	0	17
	Agustus	2	1	3	2	1	0	0	3
	September	1	1	2	2	0	0	0	2
	Oktober	1	0	1	1	0	0	0	1
	November	2	0	2	2	0	0	0	2
	Desember	1	0	1	1	0	0	0	1
	Jumlah	148	37	185	173	7	3	2	185

c. Jumlah Permohonan Informasi Publik Berdasarkan Jenis Informasi dan Pelayanan Permohonan

Jumlah Permohonan Informasi Publik Berdasarkan Jenis Informasi dan Pelayanan Permohonan										
Tahun	Bulan	Jenis Informasi yang Diminta				Kategori Pelayanan				Alasan Penolakan
		Laporan Keuangan	Laporan Tahunan	Kontrak Kerja	Lain-lain	Diberikan Sebagian	Diberikan Seluruhnya	Ditolak Dikecualikan	Ditolak Tidak	
2025	Januari	0	0	0	15	0	14	0	1	Ditolak karena belum dikuasai
	Februari	0	0	0	8	0	8	0	0	
	Maret	0	0	0	11	0	11	0	0	
	April	0	0	0	14	0	14	0	0	
	Mei	0	0	0	19	0	19	0	0	
	Juni	0	0	0	92	0	92	0	0	
	Juli	0	0	0	17	0	17	0	0	
	Agustus	0	0	0	3	0	3	0	0	
	September	0	0	0	2	0	2	0	0	
	Oktober	0	0	0	1	0	1	0	0	
	November	0	0	0	2	0	2	0	0	
	Desember	0	0	0	1	0	1	0	0	
	Jumlah	0	0	0	185	0	184	0	1	

Berdasarkan data yang ditampilkan pada tabel-tabel di atas, menunjukan bahwa seluruh permohonan informasi publik mampu dijawab oleh PPID ISI Yogyakarta. Permohonan layanan informasi yang berjumlah 185 (seratus delapan puluh lima) permohonan mampu dilayani sesuai dengan kebutuhannya oleh PPID ISI Yogyakarta.



Gambar 12. Tangkapan layar akun SP4N LAPOR ISI Yogyakarta

Pada Gambar 12 dapat dilihat bahwa sejumlah 9 aduan sudah diproses dan tidak ada aduan yang ditujukan kepada ISI Yogyakarta melalui SP4N LAPOR selama tahun 2025.

2.4 Rincian Penyelesaian Sengketa

Dalam jangka waktu sesuai ketentuan yang diamanatkan UU KIP, dari seluruh pemohon informasi publik selama tahun 2025 tidak ada yang menyampaikan keberatan atas informasi yang diterima. Dengan demikian, pelayanan informasi publik di Institut Seni Indonesia Yogyakarta sepanjang tahun 2025 berjalan tanpa adanya sengketa informasi publik.

BAB III

Kendala Layanan Informasi Publik

Untuk melayani, mengelola, dan menjamin kepastian pelayanan informasi, Undang-Undang telah mengamanatkan setiap badan publik untuk menunjuk PPID. Dalam memberikan layanan informasi publik, setiap badan publik wajib berpedoman pada asas pelayanan yang cepat, tepat waktu, murah, dan mudah. Asas tersebut menjadi tantangan bagi ISI Yogyakarta sebagai badan publik untuk terus berbenah demi mewujudkan pelayanan informasi publik yang optimal.

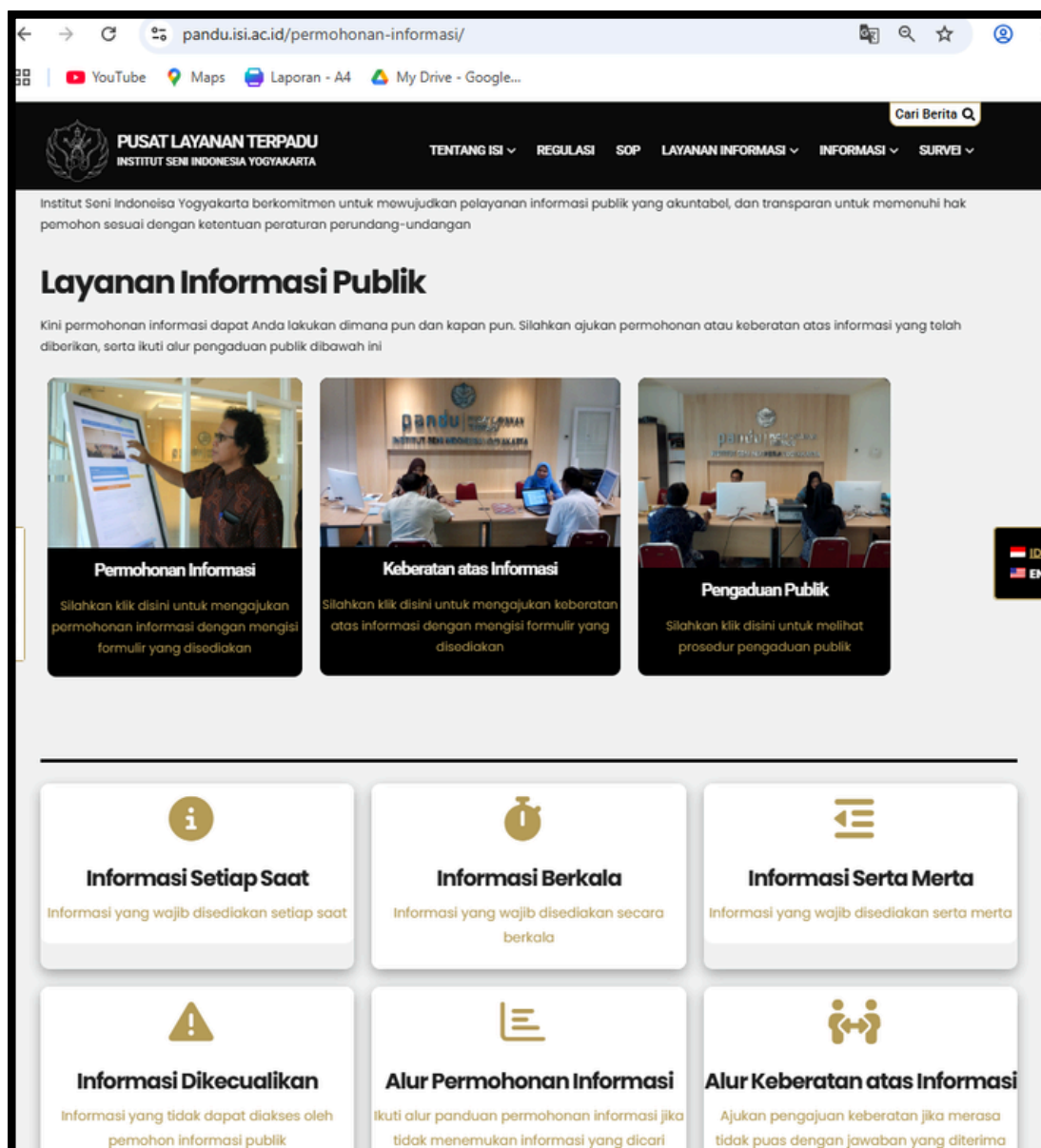
Sebagaimana telah diuraikan sebelumnya, ISI Yogyakarta dalam rangka melaksanakan amanat Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) berupaya menyediakan sarana dan prasarana pendukung, baik melalui media elektronik maupun non-elektronik. Upaya ini dilakukan untuk menghadirkan layanan informasi publik yang cepat, tepat waktu, efisien, murah, dan mudah diakses oleh masyarakat. Namun demikian, dalam memenuhi standar pelayanan informasi publik sebagaimana diamanatkan Undang-Undang, masih terdapat sejumlah kendala, baik yang bersifat teknis maupun substantif.

Kendala teknis yang dihadapi terutama berkaitan dengan keterbatasan sarana dan prasarana layanan informasi publik yang saat ini dimiliki ISI Yogyakarta. Keterbatasan tersebut berpotensi berdampak pada optimalisasi pemenuhan hak masyarakat atas informasi publik.

Untuk mendukung layanan informasi, PPID ISI Yogyakarta telah mengembangkan aplikasi berbasis web yang dapat diakses melalui laman <https://pandu.isi.ac.id/>. Melalui laman tersebut, masyarakat dapat memperoleh berbagai informasi publik yang dihasilkan oleh ISI Yogyakarta, sekaligus mengajukan permohonan informasi, keberatan atas informasi, serta pengaduan terkait layanan informasi publik. Kehadiran laman ini diharapkan mampu mendekatkan produk dan layanan informasi PPID ISI Yogyakarta kepada masyarakat secara lebih efektif.

Beberapa tahun lalu PPID ISI Yogyakarta telah menyediakan aplikasi PANDU berbasis mobile yang dapat diunduh melalui Play Store, tetapi karena kendala teknis aplikasi tersebut tidak dapat diakses kembali. Sementara itu, mahasiswa dan masyarakat saat ini sangat bergantung pada perangkat mobile seperti smartphone untuk mengakses informasi. Kondisi ini menyebabkan akses ke laman PPID ISI Yogyakarta melalui *smartphone* kurang optimal dari segi tampilan dan kenyamanan penggunaan. Oleh karena itu, pada tahun 2025 PPID ISI Yogyakarta kembali menyediakan aplikasi berbasis mobile yang dapat diakses untuk umum. Namun saat ini aplikasi tersebut belum dapat diunduh melalui google playstore karena terkendala registrasi DUNS di google playstore. Untuk sementara, aplikasi tersebut dapat diunduh melalui tautan berikut: <https://pandu.isi.ac.id/ppid-apps/>

Ketersediaan aplikasi berbasis *mobile technology* masih menjadi salah satu kendala yang dihadapi PPID ISI Yogyakarta walaupun sudah tersedia tautan pengunduhan aplikasi, namun hal tersebut masih belum maksimal karena belum dapat diunduh secara mudah di playstore/appstore, sehingga belum mampu memberikan layanan secara maksimal. Selain itu, fitur disabilitas saat ini masih terbatas digunakan di website utama <https://isi.ac.id>, belum menjangkau website lain, sehingga diperlukan pengembangan agar memudahkan penyandang disabilitas dalam mengakses seluruh informasi di website ISI Yogyakarta.



Gambar 13. Halaman aplikasi berbasis web PPID ISI Yogyakarta

Kendala berikutnya yaitu belum terlaksananya Uji Konsekuensi untuk menetapkan Daftar Informasi Publik yang Dikecualikan (DIPK) sesuai ketentuan PERKI Nomor 1 Tahun 2021. Hal ini disebabkan kurangnya pemahaman PPID mengenai teknis pengujian konsekuensi yang tepat, termasuk batas waktu dan jenis informasi yang dikecualikan.

Selain kendala-kendala di atas, terdapat kendala substansi yang berkaitan dengan jumlah dan kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimiliki ISI Yogyakarta dalam memberikan layanan informasi publik bagi penyandang disabilitas di Ruang PANDU. Layanan publik dituntut memberikan ruang bagi penyandang disabilitas sebagai bentuk pemenuhan hak asasi manusia yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016, melalui penyediaan fasilitas fisik yang mudah diakses, akomodasi yang layak, petugas yang terlatih, dan informasi yang mudah dipahami. Tuntutan ini lahir dari perubahan paradigma bahwa bukan penyandang disabilitas yang harus menyesuaikan diri, melainkan penyelenggara layanan publik yang harus memahami dan memenuhi kebutuhan beragam mereka secara adil, bermartabat, dan tanpa diskriminasi.

Petugas pelayanan harus memiliki kualitas seperti empati, sensitivitas, komunikasi yang adaptif, pengetahuan tentang disabilitas, dan kemampuan menggunakan alat bantu untuk melayani disabilitas secara berkualitas. Tujuannya adalah menciptakan pelayanan yang inklusif, memenuhi kebutuhan spesifik penyandang disabilitas, dan mendorong kemandirian mereka, bukan hanya memberikan bantuan. Namun, saat ini PPID ISI Yogyakarta masih kekurangan SDM yang memiliki keterampilan komunikasi efektif dalam menciptakan layanan yang inklusif dan memenuhi kebutuhan penyandang disabilitas.

BAB IV Penutup

4.1 Rekomendasi

Berdasarkan pelaksanaan pelayanan informasi publik tahun 2025, pada laporan ini PPID ISI Yogyakarta menyusun beberapa rekomendasi diantaranya adalah:

1. Diperlukan pengembangan aplikasi berbasis *mobile technology* (android/linux/IOS) yang dapat diakses melalui Google Playstore/Appstore;
2. Diperlukan penambahan jumlah petugas pelayanan di Ruang PANDU;
3. Diperlukan bekal pengetahuan, pemahaman dan keterampilan petugas layanan PPID yang ramah disabilitas agar pemohon informasi publik mendapatkan hak yang sama dalam implementasi keterbukaan informasi publik;
4. Penyediaan media alternatif tambahan seperti teks, audio, visual, atau bahasa isyarat untuk menyampaikan informasi kepada penyandang disabilitas;
5. Pembaruan daftar pertanyaan pada Survei Kepuasan Masyarakat sesuai 7 standar layanan informasi publik;
6. Diperlukan uji konsekuensi untuk menetapkan DIPK.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Untuk meningkatkan kualitas dalam pelayanan keterbukaan informasi publik, PPID ISI Yogyakarta membuat langkah tindak lanjut agar layanan PPID ISI Yogyakarta dapat terlaksanan dengan lebih baik sesuai ketentuan yang berlaku. Tindak lanjut tersebut antara lain:

1. Meningkatkan kemampuan kecakapan SDM di ISI Yogyakarta yang langsung berinteraksi dengan kelompok disabilitas terutama tunarungu dan tunawicara. Maka dalam hal ini PPID ISI yogyakarta akan melaksanakan workshop/pelatihan pelayanan publik yang inklusif agar SDM di ISI Yogyakarta memiliki keterampilan komunikasi yang efektif menggunakan berbagai media dan alat bantu, serta meiliki sikap empati, profesional, dan proaktif untuk menciptakan layanan yang inklusif dan memenuhi kebutuhan penyandang disabilitas.;
2. Mengembangkan fitur aplikasi layanan informasi yang ramah disabilitas di seluruh website di lingkungan ISI Yogyakarta (saat ini fitur disabilitas masih terbatas di website utama <https://isi.ac.id>);
3. Membuat layanan sistem informasi yang berbasis *mobile technology* (android/linux/IOS) agar dapat memberikan pelayanan maksimal dan lebih baik;

- 
3. Membuat layanan sistem informasi yang berbasis mobile technology (android/linux/IOS) agar dapat memberikan pelayanan maksimal dan lebih baik;
 4. Pembaruan daftar pertanyaan pada survei kepuasan masyarakat;
 5. Menyelenggarakan uji konsekuensi untuk menetapkan DIPK;
 6. Memperkuat eksistensi PPID dalam memberikan layanan informasi publik; dengan sumber daya manusia yang semakin berkualitas.