

Laporan Tahunan Pelayanan Informasi Publik (PPID)

UPA TIK Universitas Riau



KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, Laporan Tahunan Pelayanan Informasi Publik (PPID) Unit Penunjang Akademik Teknologi Informasi dan Komunikasi (UPA TIK) Universitas Riau Tahun 2025 dapat disusun dan diselesaikan dengan baik. Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban pelaksanaan keterbukaan informasi publik sekaligus sebagai instrumen evaluasi kinerja PPID UPA TIK dalam satu tahun pelaksanaan layanan.

Laporan Tahunan PPID ini memuat kebijakan, mekanisme, sarana prasarana, daftar informasi publik, serta komitmen pelayanan informasi publik yang telah dilaksanakan UPA TIK Universitas Riau sepanjang Tahun 2025. Diharapkan laporan ini dapat menjadi referensi bagi pimpinan, pemangku kepentingan, dan masyarakat dalam menilai komitmen keterbukaan informasi publik di lingkungan Universitas Riau.

Pekanbaru, 22 Desember 2025

UPA TIK Universitas Riau

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
Daftar Tabel	iii
Daftar Gambar	iv
1. Profil Badan Publik	1
1.1 Identitas Badan Publik	1
1.2 Visi dan Misi.....	1
2. Pengelolaan Layanan serta Penyampaian Informasi Publik	3
2.1 Layanan UPA TIK Universitas Riau	3
2.2 Pemetaan Layanan, Kanal Informasi, dan Media Publikasi	3
2.3 Landasan dan Kebijakan	4
2.4 Sarana dan Prasarana	5
2.5 Ketentuan Permohonan Informasi Publik	6
2.6 Ketentuan Pelayanan Informasi Publik.....	6
2.7 Daftar dan Klasifikasi Informasi Publik	7
2.8 Komitmen Pelayanan dan Inovasi PPID.....	12
3. Penutup	14
3.1 Standar Pelayanan UPA TIK dalam Penyelenggaraan PPID	14
3.2 Metode Pelayanan Informasi Publik.....	14
3.3 Komitmen Pelayanan Informasi Publik	14
3.4 Rencana Pengembangan dan Arah Ke Depan	15

DAFTAR TABEL

Tabel 01. Media Publikasi UPA TIK Universitas Riau.....	4
---	---

DAFTAR GAMBAR

Gambar 01. Laman Informasi Serta Merta tik.unri.ac.id.....	8
Gambar 02. Laman Informasi Setiap Saat tik.unri.ac.id.....	9
Gambar 03. Laman Informasi Berkala tik.unri.ac.id	10
Gambar 04. Laman Informasi yang Dikecualikantik.unri.ac.id.....	11

1. PROFIL BADAN PUBLIK

1.1 Identitas Badan Publik

Nama Badan Publik : Unit Penunjang Akademik Teknologi Informasi dan Komunikasi
(UPA TIK) Universitas Riau

Alamat : Kampus Universitas Riau, Pekanbaru

Website Resmi : <https://tik.unri.ac.id>

Portal PPID : <https://e-ppid.unri.ac.id>

UPA TIK Universitas Riau merupakan unit kerja yang memiliki tugas dan fungsi dalam pengelolaan, pengembangan, serta pemeliharaan layanan teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan Universitas Riau. UPA TIK berperan mendukung penyelenggaraan Tridarma Perguruan Tinggi, yaitu pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat, serta menunjang tata kelola administrasi universitas melalui penyediaan layanan digital yang terintegrasi, andal, dan berkelanjutan.

Pelayanan UPA TIK ditujukan kepada seluruh sivitas akademika Universitas Riau, meliputi mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan. Layanan TIK mendukung kebutuhan akademik mahasiswa, proses pembelajaran dan penelitian dosen, serta kelancaran administrasi dan operasional tenaga kependidikan, sehingga seluruh aktivitas akademik dan nonakademik dapat berjalan secara efektif, efisien, dan berbasis sistem digital.

1.2 Visi dan Misi UPA TIK Universitas Riau

1. Visi UPA TIK Universitas Riau

Menjadi pusat pelayanan sistem teknologi informasi dan komunikasi online terintegrasi universitas yang handal di Indonesia pada tahun 2035.

2. Misi UPA TIK Universitas Riau

Misi UPA TIK Universitas Riau antara lain:

- Memberikan pelayanan sistem informasi online terintegrasi Universitas Riau yang prima.
- Melaksanakan tata kelola sistem teknologi informasi dan komunikasi online terintegrasi Universitas Riau yang efisien, efektif, dan modern.
- Mengembangkan sistem teknologi informasi dan komunikasi online terintegrasi Universitas Riau yang inovatif dan futuristik.
- Menyiapkan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi yang profesional secara berkelanjutan.

2. PENGELOLAAN LAYANAN SERTA PENYAMPAIAN INFORMASI PUBLIK

2.1 Layanan UPA TIK Universitas Riau

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, UPA TIK Universitas Riau menyediakan layanan utama yang dapat di akses di website tik.unri.ac.id, layanan tersebut antara lain:

1. System Monitoring, yaitu layanan pemantauan operasional sistem dan layanan TIK Universitas Riau untuk menjamin ketersediaan dan keandalan layanan.
2. Email Institusi, berupa layanan email resmi universitas berbasis Google for Education untuk sivitas akademika.
3. Website, yaitu layanan hosting dan pengelolaan website unit kerja dan institusi di lingkungan Universitas Riau.
4. Kartu Tanda Mahasiswa (KTM), berupa dukungan sistem dan layanan identitas digital mahasiswa.
5. Titik Access Point, yaitu layanan penyediaan dan pemeliharaan akses jaringan nirkabel di lingkungan kampus.
6. Sistem Aplikasi dan Perangkat Lunak, meliputi pengelolaan dan dukungan aplikasi sistem informasi universitas.
7. Perbaikan Data Civitas Akademika, yaitu layanan koreksi dan sinkronisasi data akademik pada sistem universitas.
8. Pelatihan dan Bantuan Pengguna, berupa pendampingan, sosialisasi, dan pelatihan penggunaan layanan teknologi informasi bagi pengguna.

2.2 Pemetaan Layanan, Kanal Informasi, dan Media Publikasi

Sebagai bentuk keterbukaan informasi publik dan penguatan fungsi kehumasan, setiap layanan UPA TIK dipublikasikan melalui kanal informasi dan media yang sesuai.

Pemetaan ini bertujuan memastikan informasi layanan mudah diakses, konsisten, dan terdokumentasi.

Tabel pemetaan ini menunjukkan bahwa seluruh layanan UPA TIK dipublikasikan melalui kombinasi kanal digital resmi, sehingga mendukung transparansi, kemudahan akses informasi, dan konsistensi komunikasi publik.

No	Layanan UPA TIK	Kanal Informasi	Media Publikasi
1	System Monitoring	Website, Helpdesk	Website, Instagram
2	Email Institusi	Website, Helpdesk	Website, Instagram
3	Website (Hosting)	Website, Helpdesk	Website, Instagram
4	Kartu Tanda Mahasiswa	Website, Helpdesk	Website, Instagram
5	Titik Access Point	Website, Helpdesk	Website, Instagram
6	Sistem Informasi	Website, Helpdesk	Website, Dokumentasi
7	Perbaikan Data	Website, Helpdesk	Website, Instagram
8	Pelatihan dan Bantuan	Website, Media Sosial	Website, Instagram

Tabel 01. Media Publikasi UPA TIK Universitas Riau

2.3 Landasan dan Kebijakan

Pelayanan Informasi Publik pada UPA TIK Universitas Riau dilaksanakan berdasarkan prinsip keterbukaan, akuntabilitas, dan pelayanan prima. Kebijakan pelayanan informasi publik diarahkan pada keterbukaan aktif (active disclosure), yaitu penyediaan informasi publik secara berkala, setiap saat, dan serta merta melalui kanal resmi.

Dalam pelaksanaannya, UPA TIK tetap memperhatikan ketentuan mengenai informasi yang dikecualikan, khususnya informasi yang berkaitan dengan keamanan sistem teknologi informasi dan perlindungan data pribadi.

2.4 Sarana dan Prasarana

Dalam mendukung keterbukaan informasi publik dan fungsi kehumasan, UPA TIK Universitas Riau menyediakan sarana dan prasarana yang terintegrasi dan mudah diakses oleh publik, meliputi:

1. Website Resmi UPA TIK (<https://tik.unri.ac.id>)

Website Resmi UPA TIK berfungsi sebagai kanal utama publikasi informasi resmi, berita kegiatan, pengumuman layanan, dokumentasi kebijakan, serta halaman khusus PPID. Website dikelola menggunakan sistem manajemen konten (CMS) yang memungkinkan pembaruan informasi secara berkala dan terdokumentasi.

2. Portal PPID dan e-PPID

Portal PPID dan e-PPID Universitas Riau menjadi media penyediaan informasi publik terklasifikasi (serta merta, setiap saat, dan berkala) sekaligus sarana pengajuan permohonan informasi secara daring.

3. Sistem Helpdesk

Sistem pelayanan Helpdesk digunakan sebagai kanal respons cepat terhadap pertanyaan, keluhan, dan permintaan layanan TIK. Sistem ini juga berfungsi sebagai alat monitoring respons admin dan tindak lanjut layanan.

4. Media Sosial Resmi UPA TIK,

Media sosial Instagram @tikunri, dimanfaatkan sebagai kanal komunikasi publik yang bersifat informatif, cepat, dan mudah dijangkau oleh sivitas akademika.

2.5 Ketentuan Permohonan Informasi Publik

Ketentuan permohonan informasi publik pada UPA TIK Universitas Riau dilaksanakan melalui dua jalur:

1. Permohonan Luring, dengan mengajukan permohonan langsung kepada petugas informasi UPA TIK.
2. Permohonan Daring, melalui portal e-PPID Universitas Riau. Setiap permohonan akan diproses melalui tahapan identifikasi, verifikasi status informasi, pengumpulan data, validasi, dan penyampaian informasi sesuai ketentuan.

2.6 Ketentuan Pelayanan Informasi Publik

Ketentuan pelayanan Informasi Publik pada UPA TIK Universitas Riau dilaksanakan berdasarkan prinsip keterbukaan dan akuntabilitas melalui penyediaan layanan informasi secara luring dan daring sesuai ketentuan yang berlaku.

Setiap permohonan informasi diproses secara terstruktur melalui tahapan identifikasi, verifikasi, pengumpulan dan validasi data, hingga penyampaian informasi kepada pemohon, serta didukung dengan penerapan keterbukaan informasi aktif melalui publikasi informasi secara berkala, setiap saat, dan serta merta pada kanal resmi.

Adapun ketentuan yang digunakan antara lain:

1. Prosedur Pelayanan Informasi

UPA TIK Universitas Riau telah menetapkan prosedur pelayanan informasi publik melalui dua mekanisme, yaitu:

- Permohonan Informasi Secara Luring, dengan mengajukan permohonan langsung kepada petugas informasi UPA TIK.
- Permohonan Informasi Secara Daring, melalui portal resmi e-PPID Universitas Riau.
- Seluruh prosedur pelayanan informasi publik telah terdokumentasi dan dipublikasikan sebagai bentuk kesiapan institusional.

2. Jumlah Permohonan Informasi Publik

Berdasarkan hasil monitoring dan rekapitulasi internal sepanjang Tahun 2025, tidak terdapat permohonan informasi publik yang diajukan secara formal, baik melalui mekanisme luring maupun daring.

Kondisi ini menunjukkan bahwa kebutuhan informasi publik telah terpenuhi melalui penyediaan informasi yang terbuka dan mudah diakses pada website resmi UPA TIK dan portal PPID.

3. Kesiapan Tindak Lanjut Permohonan Informasi

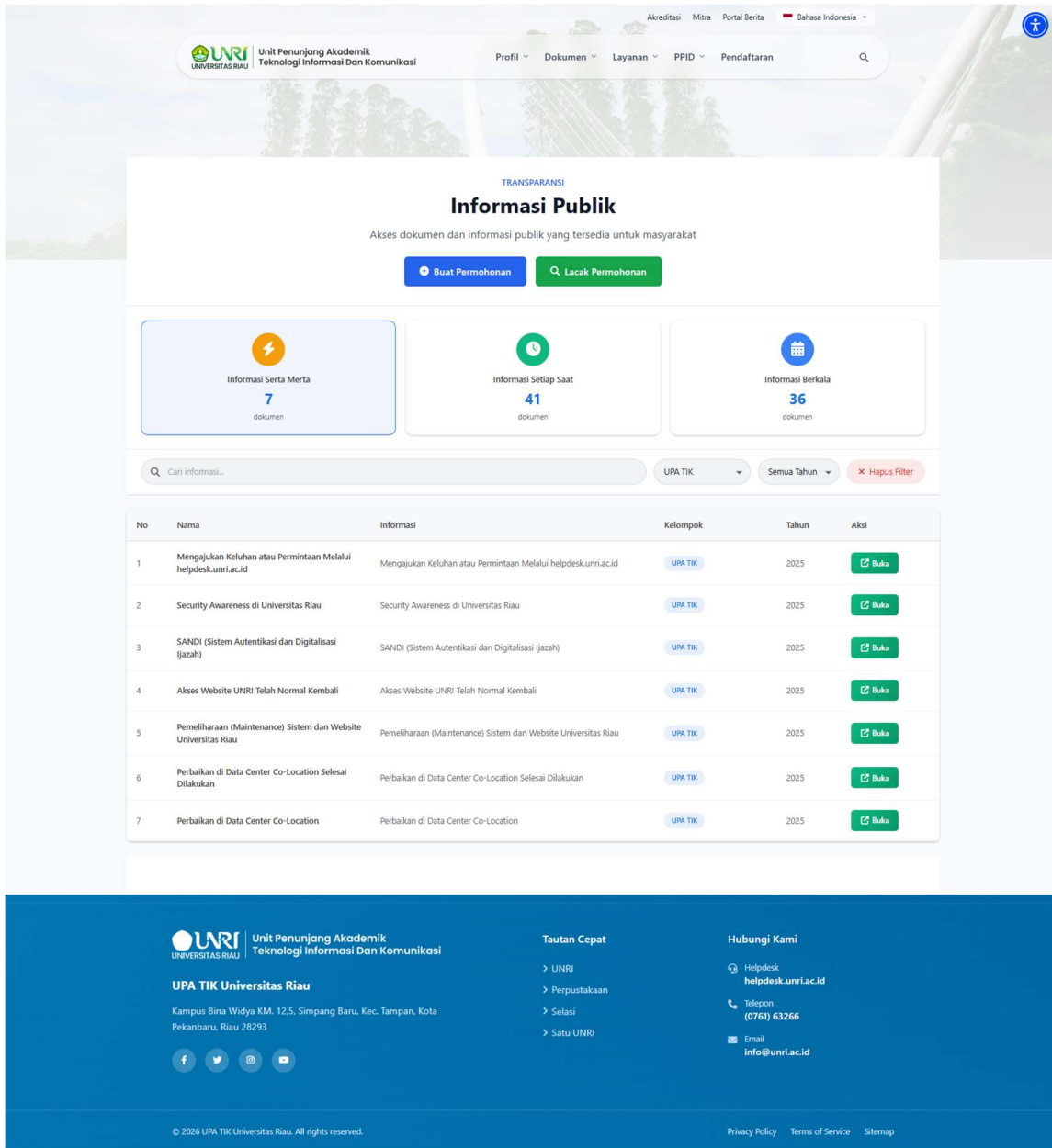
Meskipun tidak terdapat permohonan informasi publik, PPID UPA TIK Universitas Riau tetap menjaga kesiapan alur pelayanan informasi yang meliputi identifikasi informasi, verifikasi status, pengumpulan data, validasi bersama PPID Universitas Riau, serta penyampaian atau publikasi informasi sesuai ketentuan.

2.7 Daftar dan Klasifikasi Informasi Publik

Daftar dan klasifikasi informasi publik pada UPA TIK Universitas Riau disusun sebagai bentuk komitmen terhadap keterbukaan dan transparansi informasi dengan mengelompokkan informasi ke dalam kategori informasi serta merta, informasi setiap saat, dan informasi berkala sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Klasifikasi ini bertujuan untuk memudahkan akses informasi bagi masyarakat, menjamin kepastian jenis informasi yang dapat diakses, serta mendukung pengelolaan dan penyediaan informasi publik yang tertib, terukur, dan dapat dipertanggungjawabkan.

1. Informasi Serta Merta (7 Dokumen)

Informasi serta merta merupakan informasi yang wajib diumumkan segera karena berdampak langsung terhadap kepentingan publik. Informasi ini mencakup pengumuman gangguan sistem dan jaringan, pemeliharaan layanan, pemulihan layanan pasca gangguan, serta informasi keamanan sistem teknologi informasi Universitas Riau.



Gambar 01. Laman Informasi Serta Merta tik.unri.ac.id

2. Informasi Setiap Saat (2 Dokumen)

Informasi setiap saat merupakan informasi operasional yang tersedia dan dapat diakses kapan saja oleh publik. Informasi ini meliputi Prosedur Operasional Standar (SOP) UPA TIK lintas tahun, panduan layanan helpdesk.unri.ac.id, kebijakan akses sistem, informasi sistem utama seperti SANDI (Sistem Autentikasi dan Digitalisasi Ijazah), edukasi keamanan informasi, serta profil dan mekanisme layanan UPA TIK.

The screenshot shows the 'Informasi Publik' page of UPA TIK Universitas Riau. At the top, there is a navigation bar with links for 'Akreditasi', 'Mitra', 'Portal Berita', and 'Bahasa Indonesia'. Below this, the UPA TIK logo and name are displayed. The main heading is 'Informasi Publik' with the subtitle 'Akses dokumen dan informasi publik yang tersedia untuk masyarakat'. There are two buttons: 'Buat Permohonan' and 'Lacak Permohonan'. Three cards show the number of documents for each category: 'Informasi Serta Merta' (7), 'Informasi Setiap Saat' (41), and 'Informasi Berkala' (36). A search bar and filters for 'UPA TIK' and 'Semua Tahun' are present. A table lists documents with columns for 'No', 'Nama', 'Informasi', 'Kelompok', 'Tahun', and 'Aksi'.

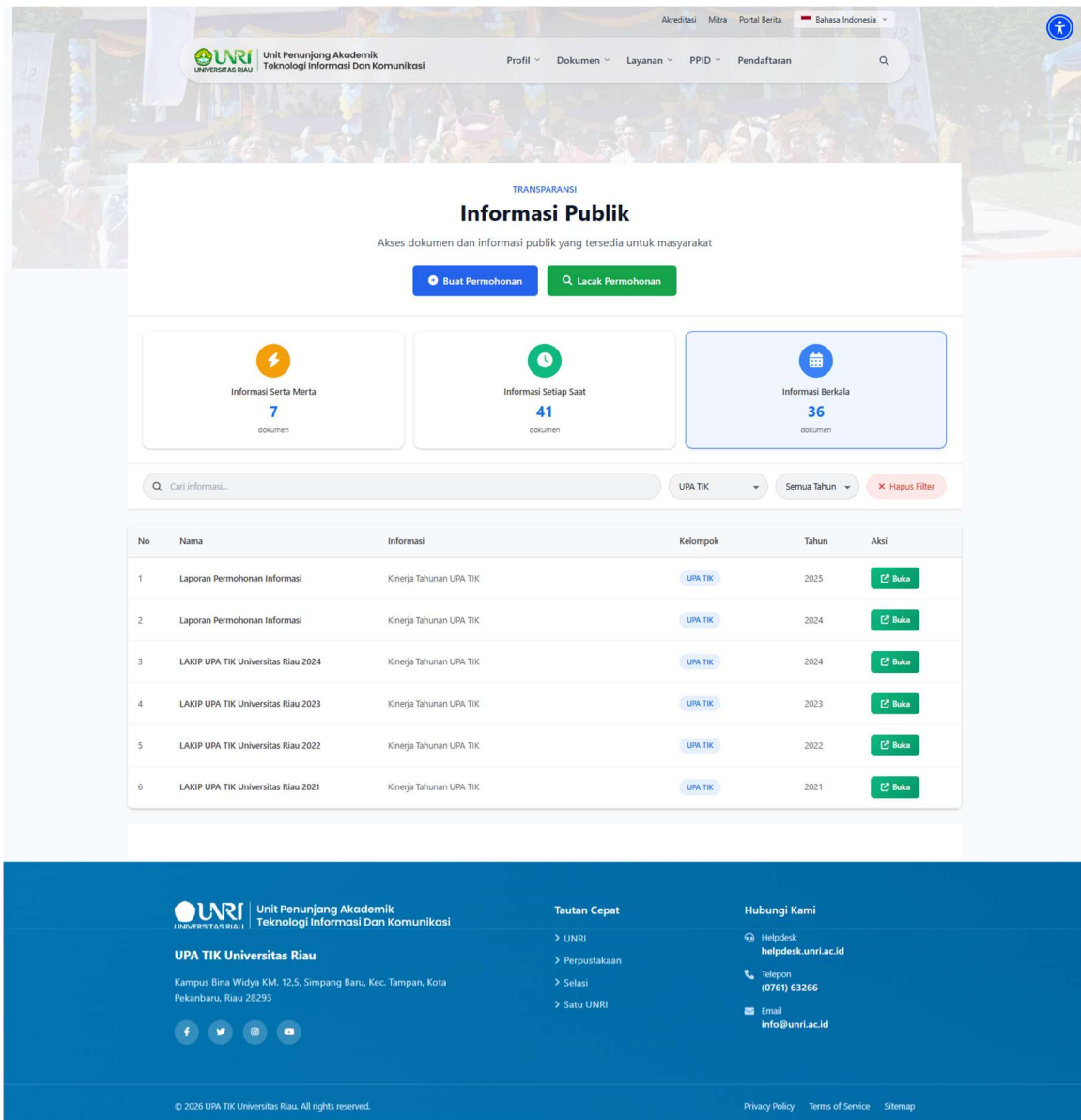
No	Nama	Informasi	Kelompok	Tahun	Aksi
1	Prosedur Operasional Standar UPA TIK Universitas Riau 2024	Prosedur Operasional	UPA TIK	2024	Buka
2	Prosedur Operasional Standar UPA TIK Universitas Riau 2021	Prosedur Operasional	UPA TIK	2021	Buka

The footer contains contact information for UPA TIK Universitas Riau, including the address 'Kampus Bina Widya KM. 12.5, Simpang Baru, Kec. Tampan, Kota Pekanbaru, Riau 28293', social media icons, and a 'Tautan Cepat' section with links to UNRI, Perpustakaan, Selasi, and Satu UNRI. It also provides contact details for 'Hubungi Kami' such as 'Helpdesk: helpdesk.unri.ac.id', 'Telepon: (0761) 63266', and 'Email: info@unri.ac.id'. Copyright information '© 2026 UPA TIK Universitas Riau. All rights reserved.' and links for 'Privacy Policy', 'Terms of Service', and 'Sitemap' are also visible.

Gambar 02. Laman Informasi Setiap Saat tik.unri.ac.id

3. Informasi Berkala (6 Dokumen)

Informasi berkala merupakan informasi yang dipublikasikan secara rutin sebagai bentuk akuntabilitas kinerja. Informasi ini meliputi Laporan Permohonan Informasi Tahunan, Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) UPA TIK lintas tahun, serta dokumen evaluasi dan laporan kinerja lainnya.



Gambar 03. Laman Informasi Berkala tik.unri.ac.id

4. Informasi yang Dikecualikan

Informasi yang dikecualikan pada UPA TIK Universitas Riau merupakan informasi yang tidak dapat diberikan kepada publik karena berpotensi menimbulkan dampak negatif apabila dibuka, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan tentang Keterbukaan Informasi Publik. Informasi tersebut antara lain mencakup data yang berkaitan dengan keamanan sistem teknologi informasi, perlindungan data pribadi, rahasia institusi, serta informasi lain yang apabila diungkapkan dapat mengganggu

stabilitas layanan dan kepentingan universitas. Penetapan informasi yang dikecualikan dilakukan melalui proses pengujian konsekuensi dan ditinjau secara berkala untuk menjamin keseimbangan antara keterbukaan informasi dan perlindungan kepentingan yang sah.

Daftar Informasi Dikecualikan
Sumber: SK DIK 2025 — PPID Universitas Riau

[Sumber Resmi](#) [Unduh PDF](#)

No	Jenis Informasi	Unit Kerja	Alasan Pengecualian	Tujuan Perlindungan	Jangka Waktu
1	Data Pribadi dosen, tenik, mahasiswa, mitra, peneliti asing alumni termasuk misyal kesehatan, keuangan, evaluasi kinerja, belajar,	Semua Unit Kerja	Mengungkap rahasia pribadi.	Melindungi data pribadi.	Sampai ada peraturan yang mengizinkan.
2	Dokumen Pengadain, Penawaran, harga periklan sendiri (PIS) sebelum pengumuman pemenang,	UUP, SDM, Keuangan	Mengungkap rahasia perusahaan.	Melindungi data perusahaan.	Sampai ada persetujuan tertulis atau diem peragakan hukum.
3	Dokumen Minutes of Meeting	Semua Unit Kerja	Mengganggu stabilitas organisasi.	Melindungi kebijakan yang belum ditetapkan.	Sampai penetapan kebijakan.
4	Masai Jabatan: Usulan pengangkatan, pemberhentian, rotasi struktural/fungsional.	SDM, Keuangan	Menyngkut rahasia pribadi.	Melindungi hak pribadi seseorang.	Selama menjadi ASN.
5	Pertimbangan Jabatan Berkas Bapejakat diar pangkat.	SDM, Keuangan	Mengungkap rahasia pribadi.	Melindungi data pribadi.	Sampai diperintahkan hukum.
6	Laporan Audit: Temuan BPK atau Inspektorat, aendral.	Keuangan	Membahayakan data keuangan lembaga.	Melindungi data lembaga.	Sampai ada peraturan yang mengizinkan.
7	Data Terkarsa Hukum: Kasus yang belum inkrahit (berkekuatan hukum tetap).	SDM, Keuangan	Menyngguruh proses persidangan.	Melindungi hak pribadi/lembaga.	Sampai putusan inkrahit.
8	Dokumen Disiplin Berita acara Pembinaan Aparatur (BINAP).	SDM, Keuangan	Menyngkut rahasia pribadi.	Melindungi hak pribadi.	Sampai ada peraturan yang mengizinkan.
9	Pengadain Masyarakat: Terhadap kinerja/perilaku pejabat, dosen, tenik.	PHK	Menyngkut rahasia pribadi.	Melindungi hak pribadi.	Sampai persetujuan tertulis atau peragakan hukum.
10	Laporan Keuangan: Sebelum audid lembaga berwenang.	Keuangan	Mengungkap rahasia lembaga.	Melindungi data lembaga.	Jika diperlukan untuk pengagakan hukum.
11	Dokumen Soal Uji kompetensi.	Semua Unit Kerja	Rawan kebocoran soal.	Mengungkap kerahasiaan soal.	Sampai dinyatakan tidak berlaku.
12	Kunci Jawaban Uji kompetensi.	Semua Unit Kerja	Rawan kebocoran jawaban.	Mengungkap kerahasiaan jawaban.	Sampai dinyatakan tidak berlaku.
13	Audit Mutu: Temuan audit internal/eksternal mutu akademis.	SPM	Membahayakan data lembaga.	Melindungi data lembaga.	Sampai ada peraturan yang mengizinkan.
14	Monitoring Audit: Laporan findak terjut hasil audit mutu.	SPM	Membahayakan data lembaga.	Melindungi data lembaga.	Sampai ada peraturan yang mengizinkan.
15	Kertas Kerja Audit.	SPM	Membahayakan data lembaga.	Melindungi data lembaga.	Sampai ada peraturan yang mengizinkan.
16	Kertas Kerja Monitoring.	SPM	Membahayakan data lembaga.	Melindungi data lembaga.	Sampai ada peraturan yang mengizinkan.
17	Konsep Kebijakan/HKI: Dokumen, temuan, atau pedaftaran pater yang belum final.	LPM	Mengganggu stabilitas organisasi.	Melindungi kebijakan/lembaga.	Sampai penetapan kebijakan.
18	Infrastruktur TIK: Topologi jaringan, layout perangkat, web service, kode sumber (source code)	UPA, TIK	Mengganggu privasi lembaga.	Melindungi privasi lembaga.	Sampai ada peraturan yang mengizinkan.
19	Penelitian Biologi Molekular: Proses penelitian yang belum dipublikasi.	FMBA	Mengganggu konsentrasi penelitian.	Memastikan penelitian obyektif.	Sampai penetapan kelayakan publikasi.
20	Hasil Penelitian: Yang belum dipublikasikan.	LPM	Mengganggu konsentrasi penelitian.	Memastikan penelitian obyektif.	Sampai penetapan kelayakan publikasi.
21	Soal Ujian Masuk PT.	BAK	Rawan kebocoran soal.	Mengungkap kerahasiaan soal.	Sampai dinyatakan tidak berlaku.
22	Kunci Jawaban Ujian Masuk PT.	BAK	Rawan kebocoran jawaban.	Mengungkap kerahasiaan jawaban.	Sampai dinyatakan tidak berlaku.
23	Soal Ujian Dnas/Perjuesuan (jajah).	SDM, Keuangan	Rawan kebocoran soal.	Mengungkap kerahasiaan soal.	Sampai dinyatakan tidak berlaku.
24	Evaluasi Diri Prodi.	SPM	Mengganggu privasi lembaga.	Melindungi privasi lembaga.	Jika diperlukan pihak berwenang secara hukum.
25	Nilai Tes Ujian Masuk.	BAK	Mengganggu privasi peserta.	Melindungi privasi individu.	Jika diperlukan pihak berwenang secara hukum.
26	Proposal Penelitian.	LPM	Rawan intervensi pihak berkeperentingan.	Melindungi HKI dan obyektifitas.	Sampai penetapan kelayakan publikasi.
27	Review Proposal: Penilaian dan komentar reviewer.	LPM	Rawan intervensi pihak berkeperentingan.	Melindungi HKI dan obyektifitas.	Sampai penetapan kelayakan publikasi.
28	Review Proposal: Bantuan/mentid: Usulan fasilitas pemerintah.	LPM	Rawan intervensi pihak berkeperentingan.	Melindungi HKI dan obyektifitas.	Sampai penetapan kelayakan publikasi.
29	Nilai Evaluasi Prodi Beru: Hasil evaluasi instrumen/proposal pembedaan prodi.	SPM	Rawan intervensi pihak berkeperentingan.	Melindungi obyektifitas evaluasi.	Sampai keluarnya tin.
30	Kinerja Lembaga: Informasi nilai capaian kinerja tahun berjalan.	LPM	Mengganggu privasi lembaga.	Melindungi privasi lembaga.	Jika diperlukan pihak berwenang secara hukum.

Gambar 04. Laman Informasi yang Dikecualikan.tik.unri.ac.id

2.8 Komitmen Pelayanan dan Inovasi PPID

UPA TIK Universitas Riau secara berkesinambungan menetapkan dan melaksanakan komitmen pelayanan informasi publik sebagai landasan utama dalam penyelenggaraan PPID. Komitmen ini dituangkan secara resmi dalam Maklumat Layanan Informasi Publik UPA TIK Universitas Riau dan dijalankan secara konsisten dalam praktik layanan sehari-hari.

Maklumat layanan tersebut menegaskan kesanggupan UPA TIK Universitas Riau untuk menyelenggarakan pelayanan informasi publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, dengan prinsip keterbukaan, akurasi, dan tanggung jawab institusional. Komitmen UPA TIK menggunakan prinsip sebagai berikut:

1. Cepat dan Tepat

UPA TIK berkomitmen memberikan layanan informasi dan aduan TIK secara sigap, tepat waktu, dan akurat. Komitmen ini diwujudkan melalui penetapan dan kepatuhan terhadap standar waktu layanan (*Service Level Agreement/SLA*) untuk setiap tiket aduan dan permohonan informasi, serta penerapan verifikasi berlapis sebelum informasi dipublikasikan di kanal resmi.

2. Handal dan Akuntabel

Dalam rangka menjamin keandalan layanan, UPA TIK secara rutin melaksanakan pemeliharaan (*maintenance*) terjadwal pada server dan perangkat jaringan. Selain itu, kinerja layanan didokumentasikan dalam laporan berkala yang dapat dipertanggungjawabkan dan digunakan sebagai bahan evaluasi pimpinan.

3. Mudah Diakses

UPA TIK mengintegrasikan layanan informasi publik dan layanan TIK ke dalam sistem digital terpadu, termasuk website resmi, portal e-PPID, dan sistem helpdesk. Integrasi ini memastikan layanan informasi dapat diakses dengan mudah, cepat, dan responsif selama jam operasional yang ditetapkan.

4. Layanan Gratis

Sebagai wujud komitmen pelayanan publik yang bersih dan berintegritas, UPA TIK menerapkan kebijakan layanan gratis (zero pungli). Seluruh layanan informasi publik dan dukungan teknis disediakan tanpa pungutan biaya, serta disertai maklumat pelayanan gratis yang ditampilkan pada kanal fisik maupun digital.

5. Jaminan Standar

UPA TIK melaksanakan pelayanan informasi publik berdasarkan panduan instruksi kerja yang mengacu pada dokumen Prosedur Operasional Standar (POS), ISO, dan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI). Alur prosedur layanan ditampilkan secara transparan agar mudah dipahami oleh pengguna layanan.

6. Perbaikan Berkelanjutan

Sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas layanan, UPA TIK secara berkala melaksanakan Survei Kepuasan Layanan dan rapat tinjauan manajemen. Hasil survei, kritik, dan saran pengguna digunakan sebagai dasar perbaikan berkelanjutan dalam penyelenggaraan pelayanan informasi publik.

7. Layanan Inklusif

UPA TIK berkomitmen menyediakan layanan informasi publik yang inklusif dengan memberikan prioritas layanan bagi kelompok rentan, serta memastikan ketersediaan fasilitas pendukung dan desain website yang ramah aksesibilitas, termasuk dukungan bagi pembaca layar (screen reader).

Komitmen tersebut menjadi dasar pelaksanaan pelayanan informasi publik yang profesional, berkelanjutan, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.

3. PENUTUP

3.1 Standar Pelayanan UPA TIK dalam Penyelenggaraan PPID

UPA TIK Universitas Riau menyelenggarakan Pelayanan Informasi Publik dengan mengacu pada standar yang jelas, terukur, dan dapat dipertanggungjawabkan. Standar tersebut meliputi kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan tentang Keterbukaan Informasi Publik, penerapan Prosedur Operasional Standar (POS), serta pengintegrasian prinsip mutu layanan melalui Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI).

Dalam praktiknya, standar pelayanan PPID UPA TIK diwujudkan melalui kepastian waktu layanan, kejelasan alur permohonan informasi, verifikasi berlapis sebelum publikasi informasi, serta penyediaan informasi yang akurat, relevan, dan mudah diakses oleh publik.

3.2 Metode Pelayanan Informasi Publik

Metode pelayanan informasi publik yang diterapkan UPA TIK Universitas Riau bersifat terintegrasi dan berorientasi pada kebutuhan pengguna. Pelayanan informasi dilakukan melalui kombinasi kanal website resmi, portal e-PPID, sistem helpdesk, dan media sosial resmi. Metode ini memungkinkan penyampaian informasi secara proaktif sekaligus responsif terhadap pertanyaan, aduan, dan kebutuhan informasi masyarakat.

Pengelolaan informasi dilakukan melalui tahapan inventarisasi informasi, klasifikasi informasi publik, validasi dan verifikasi data, hingga publikasi dan dokumentasi. Metode tersebut memastikan bahwa setiap informasi yang disampaikan kepada publik telah melalui proses pengelolaan yang sistematis dan akuntabel.

3.3 Komitmen Pelayanan Informasi Publik

Komitmen pelayanan informasi publik UPA TIK Universitas Riau tercermin dalam Maklumat Layanan Informasi Publik yang secara konsisten diterapkan dalam penyelenggaraan layanan. Komitmen tersebut mencakup pelayanan yang cepat dan tepat,

keandalan dan akuntabilitas layanan, kemudahan akses, layanan gratis tanpa pungutan, jaminan standar mutu, perbaikan berkelanjutan, serta penyediaan layanan yang inklusif.

Komitmen ini tidak hanya bersifat normatif, tetapi diwujudkan dalam praktik layanan sehari-hari melalui pemeliharaan sistem yang berkelanjutan, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta keterbukaan informasi yang didukung oleh sistem digital yang terintegrasi.

3.4 Rencana Pengembangan dan Arah Ke Depan

Berdasarkan evaluasi kinerja dan seluruh narasi yang telah disampaikan dalam laporan ini, UPA TIK Universitas Riau menetapkan arah pengembangan pelayanan informasi publik ke depan, antara lain:

1. Penguatan keterbukaan informasi berbasis digital dengan peningkatan kualitas konten website dan portal PPID.
2. Optimalisasi media sosial sebagai kanal komunikasi publik yang edukatif dan responsif.
3. Penyempurnaan dokumentasi dan klasifikasi informasi publik agar semakin mudah diakses.
4. Peningkatan kualitas layanan melalui evaluasi berkala dan pemanfaatan hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
5. Penguatan kompetensi sumber daya manusia dalam pengelolaan informasi dan komunikasi publik.

Dengan standar, metode, dan komitmen yang telah ditetapkan, UPA TIK Universitas Riau berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik secara berkelanjutan sebagai bagian dari upaya mendukung tata kelola universitas yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan publik.

Laporan Tahunan Pelayanan Informasi Publik (PPID) UPA TIK Universitas Riau Tahun 2025 ini diharapkan dapat menjadi dokumen evaluatif yang komprehensif serta

menjadi dasar penguatan kebijakan dan praktik keterbukaan informasi publik di masa mendatang.



UPA TIK Universitas Riau

Kampus Bina Widya KM. 12,5, Simpang Baru,
Kec. Tampan, Kota Pekanbaru, Riau 282293