

INOVASI STRATEGIS DALAM TATA KELOLA INFORMASI PUBLIK DI PTN: ANALISIS IMPLEMENTASI PPID UNIVERSITAS PADJADJARAN

Marlia Marlia¹, Purwanti Hadisiwi², Centurion Chandratama Priyatna³

^{1,2,3}Program Studi Magister Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Padjadjaran,
Jatinangor, Indonesia

¹email : marlia@unpad.ac.id; ²email : purwanti@unpad.ac.id; ³email : centurion.priyatna@unpad.ac.id

Submitted: 11-08-2025; Accepted: 20-10-2025; Published : 21-10-2025

ABSTRAK

Keterbukaan informasi publik di perguruan tinggi negeri masih menghadapi tantangan, terutama terkait koordinasi antarunit kerja dan konsistensi implementasi kebijakan. Penelitian ini bertujuan mengkaji strategi inovasi yang diterapkan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Universitas Padjadjaran untuk mendukung keterbukaan informasi publik. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus, mengumpulkan data melalui wawancara mendalam, analisis dokumen, dan observasi langsung, serta menganalisis data dengan model interaktif Miles dan Huberman dengan triangulasi sumber untuk validasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa universitas telah mengembangkan strategi inovasi berupa digitalisasi layanan informasi, pelibatan publik melalui forum dan konsultasi, serta penguatan inklusivitas dalam penyampaian informasi. Namun, pelaksanaan di tingkat fakultas dan unit kerja masih bervariasi, menunjukkan kesenjangan dalam pemahaman kebijakan dan koordinasi internal. Inovasi teknologi seperti aplikasi seluler dan chatbot belum dievaluasi secara sistematis sehingga dampaknya terhadap akses publik belum maksimal. Penelitian ini menekankan pentingnya penguatan kapasitas petugas, sistem evaluasi berbasis data, dan sosialisasi lintas unit untuk menumbuhkan budaya keterbukaan informasi yang konsisten di perguruan tinggi negeri.

Kata kunci: strategi inovasi, keterbukaan informasi, monitoring dan evaluasi, perguruan tinggi, PPID

ABSTRACT

Public Information Transparency is a key principle in the governance of public institutions, including state universities, as it ensures transparency, accountability, and public participation. This study aims to examine the implementation of innovative public information transparency strategies undertaken by the Information and Documentation Management Official (PPID) of Universitas Padjadjaran in supporting public information disclosure in accordance with the Monitoring and Evaluation (Monev) standards established by the Central Information Commission (KIP). The research employs a qualitative method with a case study approach. Data were collected through in-depth interviews, document analysis, and direct observation of public information service processes. The analysis was conducted using the interactive model of Miles and Huberman, with validation through data source triangulation. The findings reveal that the PPID of Universitas Padjadjaran has developed several innovation strategies, including service digitalization, public engagement, and the enhancement of inclusivity. However, implementation at the work unit level has not been entirely uniform, indicating challenges in internal coordination and policy comprehension. This study highlights the importance of consistent inter-unit implementation and the necessity of a sustainable evaluation system to strengthen the culture of information disclosure in state universities. It recommends enhancing cross-unit capacity and socialization, developing a data-based internal monitoring system, and involving stakeholders more extensively in the evaluation of public information services.

Keywords: innovation strategy, information transparency, monitoring and evaluation, higher education, governance innovation, institutional transparency.

PENDAHULUAN

Keterbukaan informasi publik merupakan aspek fundamental dalam tata kelola demokrasi karena memungkinkan masyarakat untuk mengetahui, mengawasi, dan mengevaluasi kinerja lembaga publik secara aktif. Transparansi informasi tidak hanya meningkatkan akuntabilitas, tetapi juga memperkuat legitimasi institusi dalam sistem pemerintahan yang terbuka dan partisipatif (Fung et al., 2007). Di Indonesia, prinsip keterbukaan tersebut diperkuat melalui Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, yang mewajibkan setiap badan publik, termasuk perguruan tinggi negeri, untuk membentuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) guna mengelola dan menyediakan informasi secara cepat, tepat, dan sederhana.

Penelitian yang telah mengkaji tentang implementasi keterbukaan informasi publik di berbagai lingkungan pemerintahan dan kelembagaan. Misalnya, Ratnasari dkk. (2018) mengeksplorasi peran Hubungan Masyarakat (Humas) dalam mengelola transparansi informasi di perguruan tinggi negeri, dengan fokus pada Universitas Padjadjaran. Penelitian ini menekankan perlunya evaluasi yang lebih baik dan pembentukan struktur birokrasi yang lebih efisien. Senada dengan itu, Fairbanks (2005) meneliti transparansi dalam komunikasi pemerintahan, mengadvokasi pengembangan model komunikasi yang terbuka dan responsif dalam tata kelola pemerintahan yang demokratis. Penelitian-penelitian ini memiliki fokus yang sama pada peningkatan efisiensi pengelolaan informasi publik, tetapi berbeda dalam pendekatan teoretis dan subjek penelitiannya. Lebih lanjut, Rozikin dkk. (2020) mengkaji penerapan kebijakan informasi publik di Universitas Negeri Malang, dan mencatat adanya peningkatan signifikan dalam transparansi kelembagaan sejak tahun 2016.

Dalam era transformasi digital yang berlangsung cepat, institusi pendidikan tinggi seperti Unpad menghadapi ekspektasi publik yang semakin tinggi untuk menyediakan akses informasi yang efisien, inklusif, dan terpercaya. Perguruan tinggi tidak hanya berfungsi sebagai pusat pengembangan ilmu, tetapi juga sebagai entitas publik yang harus tunduk pada prinsip akuntabilitas administratif dan sosial (Kang & Gearhart, 2010). Tekanan untuk membuka diri terhadap publik ini semakin nyata seiring dengan meningkatnya penggunaan teknologi informasi dalam tata kelola perguruan tinggi (Moynihan & Pandey, 2005). Dalam konteks tersebut, Universitas Padjadjaran sebagai salah satu perguruan tinggi negeri terkemuka di Indonesia telah menerapkan berbagai strategi inovasi dalam mengelola keterbukaan informasi publik, termasuk melalui pemanfaatan kanal digital, pengembangan layanan inklusif, serta integrasi layanan informasi ke dalam sistem tata kelola kampus. Landasan teoretis

penelitian ini dibangun berdasarkan konsep strategi inovasi dan komunikasi organisasi.

Menurut Sukmadi (2016) mendefinisikan inovasi sebagai pengenalan ide, praktik, atau produk baru yang diterima secara luas di masyarakat. Dalam konteks ini, konsep inovasi sangat penting untuk meningkatkan layanan informasi publik. Lebih lanjut, Rogers (1983) dalam teori Difusi Inovasi sangat penting dalam memahami bagaimana inovasi dikomunikasikan dan diadopsi dalam suatu sistem organisasi. Menurut Rogers, inovasi harus menawarkan keunggulan relatif, kompatibilitas, kesederhanaan, kemudahan uji coba, dan keterobservasian agar berhasil diimplementasikan. Kriteria-kriteria ini memandu pengembangan sistem manajemen informasi di Universitas Padjadjaran, yang mendukung inisiatif transparansi institusi.

Sesuai regulasi, setiap badan publik termasuk perguruan tinggi negeri, dituntut memiliki komitmen untuk menyediakan pengelolaan pelayanan informasi publik. Untuk memenuhi komitmen keterbukaan informasi publik, PPID Universitas Padjadjaran (Unpad) sebagai badan publik bertanggung jawab di bidang pengumpulan, pendokumentasian, penyimpanan, pemeliharaan, penyediaan, distribusi dan pelayanan informasi dan dokumentasi informasi secara akuntabel dan transparan. Konsep transparansi informasi publik menjadi inti penelitian ini. Perguruan tinggi negeri, seperti Universitas Padjadjaran, diwajibkan untuk menjaga transparansi dalam operasionalnya, yang penting untuk mendorong tata kelola dan akuntabilitas yang baik.

PPID Universitas Padjadjaran (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) memainkan peran penting dalam memastikan transparansi ini dengan mengelola dan menyebarluaskan informasi publik sesuai dengan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik Indonesia (UU No. 14/2008). Undang-undang ini mengamanatkan bahwa lembaga publik, termasuk universitas, menyediakan informasi yang akurat, tepat waktu, dan dapat diakses oleh publik. Sejalan dengan persyaratan hukum ini, Universitas Padjadjaran telah membuat langkah signifikan dalam menyediakan layanan digital dan fisik untuk penyebaran informasi, termasuk pengembangan platform yang aksesibel bagi penyandang disabilitas.

Selain transparansi, pelaksanaan monitoring dan evaluasi (monev) oleh Komisi Informasi Pusat (KIP) memainkan peran penting dalam menilai efektivitas praktik keterbukaan informasi. Sejak 2015, Universitas Padjadjaran telah berpartisipasi dalam evaluasi tahunan KIP, yang mengukur kualitas layanan informasi berdasarkan faktor-faktor seperti aksesibilitas, inovasi, dan kepatuhan terhadap undang-undang informasi publik. Hasil evaluasi ini telah berkontribusi pada status "Informatif" Universitas Padjadjaran yang konsisten, yang

menggarisbawahi keberhasilan kebijakan informasi publiknya. Namun, tantangan seperti inkonsistensi dalam pemberian layanan dan perlunya penyelarasan lebih lanjut dalam proses internal telah diidentifikasi, yang membutuhkan inovasi berkelanjutan dalam pendekatan mereka.

Meskipun terdapat berbagai studi mengenai keterbukaan informasi publik di perguruan tinggi, kajian yang secara khusus menelaah keterpaduan antara strategi inovasi yang diterapkan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi dan indikator standar nasional masih terbatas. Secara khusus, minim penelitian menyoroti kesesuaian strategi inovasi PPID dengan indikator Monitoring dan Evaluasi yang ditetapkan oleh Komisi Informasi Pusat dalam konteks perguruan tinggi negeri, serta kesenjangan implementasi antar-unit yang dipengaruhi oleh koordinasi, kapasitas sumber daya manusia, dan budaya organisasi. Novelty dari penelitian ini terletak pada pemetaan strategi inovasi PPID secara menyeluruh, penilaian kesesuaiannya dengan indikator Monev yang mencakup pengembangan website, digitalisasi informasi, partisipasi publik, dan inovasi layanan, serta identifikasi faktor pendorong dan hambatan lintas unit kerja yang memengaruhi keberhasilan implementasi.

Berdasarkan gap tersebut, penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut: (i) memetakan strategi inovasi yang dijalankan oleh PPID Universitas Padjadjaran; (ii) menilai kesesuaian strategi tersebut dengan indikator Monitoring dan Evaluasi Komisi Informasi Pusat 2023, termasuk domain pengembangan website, digitalisasi informasi, partisipasi publik, dan inovasi layanan; (iii) mengidentifikasi faktor pendorong dan penghambat lintas unit kerja; dan (iv) merumuskan rekomendasi peningkatan implementasi keterbukaan informasi berbasis temuan penelitian.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus instrumental yang berfokus pada praktik keterbukaan informasi publik oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Universitas Padjadjaran. Studi kasus dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi fenomena secara mendalam dalam konteks nyata dan kompleks, khususnya terkait strategi dan dinamika implementasi kebijakan informasi publik (Yin, 2018). Pendekatan ini relevan ketika peneliti ingin memahami “bagaimana” dan “mengapa” suatu proses terjadi dalam kerangka institusional tertentu (Stake, 1995). Penelitian studi kasus merupakan uraian dan penjelasan komprehensif mengenai berbagai aspek seorang individu, suatu kelompok, suatu organisasi (komunitas), suatu program, atau suatu situasi sosial (Mulyana, 2001). Pada penelitian studi kasus

mempelajari fenomena yang baru atau sedang terjadi sehingga peneliti dapat mencari informasi yang akurat yang tidak lekang oleh waktu (Denzin, N.K. & Lincoln, 2018).

Subjek dan objek yang diteliti menggunakan berbagai teknik metode pengumpulan data yaitu, wawancara, pengamatan, penelaahan dokumen, hasil survei maupun data lain yang diharapkan dapat menguraikan masalah secara detail (Mulyana, 2001). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui beberapa metode utama, meliputi:

1. Wawancara mendalam dengan 8 informan kunci, meliputi pengelola PPID Unpad, pemohon informasi (baik dari unsur publik maupun internal kampus), Komisi Informasi, serta pelaksana kebijakan di tingkat unit kerja. Empat kriteria umum untuk memilih informan kunci meliputi: individu yang merupakan peserta aktif dalam kelompok, organisasi, atau budaya yang diteliti, atau yang telah melalui tahap enkulturasi; mereka yang saat ini terlibat dalam budaya yang diteliti; individu yang memiliki ketersediaan waktu yang memadai kapan pun dibutuhkan; serta mereka yang mampu menyampaikan informasi secara natural menggunakan bahasanya sendiri. Sementara itu, kriteria khusus untuk terpilih sebagai informan kunci mencakup beberapa kelompok, yaitu: staf Universitas Padjadjaran yang berperan sebagai pembuat kebijakan dalam program komunikasi publik, staf Universitas Padjadjaran yang terlibat dalam pengelolaan PPID, perwakilan Komisioner atau tenaga ahli dari Komisi Informasi Pusat yang menangani Perguruan Tinggi Negeri, perwakilan juri monitoring dan evaluasi khusus Perguruan Tinggi Negeri, serta perwakilan pengguna layanan PPID Unpad dari kalangan mahasiswa. Wawancara bersifat semi-terstruktur untuk memungkinkan eksplorasi mendalam terhadap tema-tema yang relevan.
2. Analisis dokumen, yang mencakup penelaahan terhadap laporan kinerja PPID, hasil evaluasi Monev dari Komisi Informasi, dokumen kebijakan internal seperti Standar Operasional Prosedur (SOP), serta konten laman resmi PPID Unpad. Teknik ini penting untuk memahami kerangka normatif dan kelembagaan yang mbingkai praktik keterbukaan informasi (Bowen, 2009).
3. Observasi langsung terhadap proses pelayanan informasi publik di lingkungan PPID, terutama terkait mekanisme permohonan dan penyediaan informasi. Observasi dilakukan secara non-partisipatif dan dicatat untuk mendukung triangulasi data.

Analisis data dilakukan secara simultan menggunakan model analisis interaktif dari Miles et al. (2014), yang meliputi tiga tahapan utama:

kondensasi data, yaitu proses seleksi, penyederhanaan, dan transformasi data mentah; penyajian data (*data display*) dalam bentuk matriks atau tematik visual untuk memudahkan identifikasi pola; serta penarikan dan verifikasi kesimpulan yang berlangsung terus-menerus selama proses penelitian. Validitas data diperkuat melalui triangulasi sumber, yaitu membandingkan temuan dari berbagai jenis data dan informan guna meningkatkan keandalan dan kredibilitas hasil penelitian (Patton, 2014).

HASIL DAN PEMBAHASAN

PPID Unpad secara teknis berada di bawah koordinasi Direktorat Kelembagaan dan Tata Kelola dan memiliki struktur multi-level yang terdiri atas PPID utama dan PPID pelaksana di tiap fakultas. Kanal informasi yang digunakan mencakup website PPID, portal e-PPID, layanan surat elektronik, dan media sosial. Strategi inovasi utama yang diimplementasikan meliputi:

1. Digitalisasi layanan melalui sistem permohonan informasi daring
2. Keterbukaan proaktif terhadap data institusi seperti alokasi anggaran, kebijakan akademik, dan laporan kinerja
3. Penggunaan media visual dan interaktif untuk menyederhanakan informasi kompleks
4. Peningkatan kapasitas sumber daya manusia secara berkelanjutan
5. Pengembangan fitur inklusif sebagai prioritas strategis
6. Kesesuaian terhadap Standar Monev Komisi Informasi Pusat

Berdasarkan wawancara terhadap beberapa orang sebagai *key informant* (informan kunci) didapatkan temuan sebagai berikut :

1. Partisipasi Publik terkait dengan parameter komunikasi dua arah. Kutipan narasumber adalah “publik itu bukan hanya penerima informasi, tapi juga memberikan *feedback*, itu esensi keterbukaan”. Interpretasi analisis adalah keterbukaan informasi tidak hanya satu arah, tapi harus memungkinkan partisipasi aktif dari masyarakat (Komisi Informasi Pusat, wawancara, 2025).
2. Urgensi Inovasi terkait dengan parameter inovasi sebagai aspek penilaian monev. Kutipan narasumber adalah “Inovasi itu salah satu indikator di tahap presentasi dalam monev, biasanya yang milih itu tim penilai dari Komisi Informasi”. Interpretasi analisis adalah inovasi diposisikan sebagai faktor penting dalam penilaian keterbukaan informasi oleh Komisi Informasi (Tenaga Ahli Komisi Informasi Pusat, wawancara, Agustus 2025).
3. Keterbukaan informasi terkait dengan parameter visi misi dan struktur organisasi. Kutipan

narasumber adalah “Unpad adalah lembaga terbuka atau inklusif bagi masyarakat, artinya masyarakat dapat mengakses informasi secara terbuka tentang unpad sesuai dengan perundangan yang berlaku”. Interpretasi analisis adalah Unpad secara kelembagaan dan visi misi berkomitmen menyediakan informasi bagi masyarakat secara mudah, akurat, cepat, dan akuntabel (Rektor Universitas Padjadjaran, wawancara, Agustus 2025)

4. Strategi Implementasi terkait dengan parameter penggunaan saluran digital. Kutipan narasumber adalah “Kita sudah pakai chatbot, website, bahkan ada aplikasi mobile juga, jadi tidak hanya manual”. Interpretasi analisis adalah PPID Unpad memanfaatkan berbagai saluran digital untuk mendukung keterbukaan informasi (Wakil Rektor Bidang Sumber Daya dan Tata Kelola, wawancara, 2025).
5. Tantangan Internal terkait dengan parameter kesenjangan pemahaman antar unit. Kutipan narasumber adalah “Dari situlah kita melihat unit mana yang sudah cukup memahami dan mana yang masih perlu pendampingan”. Interpretasi analisis adalah pelaksanaan keterbukaan informasi belum merata di seluruh unit kerja di Unpad (Kepala Kantor Komunikasi Publik Unpad, wawancara, 2025).
6. Strategi Peningkatan Layanan terkait dengan parameter inklusivitas layanan informasi. Kutipan narasumber adalah “Kita sudah siapkan juru bahasa isyarat dan satgas disabilitas, karena itu penting untuk keterjangkauan”. Interpretasi analisis adalah PPID Unpad telah mengupayakan layanan inklusif sebagai bagian dari keterbukaan informasi publik (Direktur Kelembagaan dan Tata Kelola Unpad, wawancara, 2025).

Urgensi Inovasi dalam Layanan Informasi Publik

Kebutuhan akan inovasi dalam layanan informasi publik di Universitas Padjadjaran tidak dapat dihindari dalam menanggapi dinamika tuntutan regulasi, perkembangan teknologi, dan ekspektasi publik akan transparansi. Berdasarkan wawancara dengan Komisioner Komisi Informasi Pusat, inovasi telah ditetapkan sebagai salah satu kriteria utama dalam proses pemantauan dan evaluasi keterbukaan informasi publik. Inovasi tidak hanya dipahami sebagai penerapan teknologi semata, tetapi juga mencakup pendekatan kreatif dan strategis dalam penyampaian informasi yang inklusif, adaptif, dan partisipatif.

Dalam konteks digitalisasi, sebagaimana disampaikan oleh perwakilan Komisi Informasi, permintaan akan inovasi juga semakin meningkat. Transformasi digital dianggap penting, namun harus tetap terhubung dengan kebutuhan publik dan memfasilitasi komunikasi dua arah. Dalam kerangka ini, inovasi dipandang bukan hanya sebagai alat,

tetapi sebagai pendekatan sosial yang memungkinkan publik untuk terlibat lebih aktif dalam proses penyampaian dan permintaan informasi. Dengan demikian, inovasi berfungsi sebagai respons terhadap tantangan klasik dalam layanan publik, yaitu aksesibilitas, ketepatan waktu, dan relevansi.

Implementasi Keterbukaan Informasi Publik Berdasarkan Standar Pemantauan dan Evaluasi (Monev) Komisi Informasi Pusat (KIP)

Strategi implementasi PPID di Universitas Padjadjaran menunjukkan keselarasan dengan standar yang ditetapkan Komisi Informasi. Secara prosedural, layanan PPID telah mengintegrasikan kanal resmi seperti situs web, sistem aplikasi seluler, chatbot, dan platform media sosial untuk menanggapi permintaan informasi. Selain itu, PPID Universitas Padjadjaran telah menerapkan waktu respons maksimal sebagaimana diamanatkan oleh peraturan Keterbukaan Informasi Publik yang dikeluarkan oleh Komisi Informasi. Salah satu aspek penting yang juga telah diimplementasikan adalah perbedaan yang jelas antara Daftar Informasi Publik (DIP) dan Daftar Informasi yang Dikecualikan (DIK). Strategi ini menjadi poin krusial dalam menjaga keseimbangan antara prinsip transparansi dan perlindungan data pribadi, yang secara tegas diatur dalam Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik dan diperkuat oleh kebijakan internal universitas.

PPID Universitas Padjadjaran juga melakukan pemantauan dan evaluasi internal secara rutin, termasuk koordinasi lintas direktorat dan fakultas. Evaluasi ini mencakup pelaporan jumlah permintaan informasi, jenis informasi yang diminta, dan efektivitas respons yang diberikan oleh unit kerja terkait. Meskipun masih terdapat tantangan dalam hal kesadaran di kalangan civitas akademika, inisiatif seperti roadshow dan penggunaan grup WhatsApp internal telah dilakukan sebagai bentuk edukasi publik internal yang lebih adaptif. Strategi implementasi PPID Universitas Padjadjaran menunjukkan kesesuaian dengan standar yang ditetapkan oleh Komisi Informasi. Dari sisi prosedural, layanan PPID telah mengintegrasikan saluran resmi seperti *website*, sistem aplikasi *mobile*, *chatbot*, dan kanal media sosial untuk menjawab permintaan informasi. Di samping itu, PPID Universitas Padjadjaran telah menerapkan batas waktu respon maksimal sebagaimana diamanatkan oleh regulasi KIP. Salah satu aspek penting yang juga telah dijalankan adalah pemisahan yang jelas antara Daftar Informasi Publik (DIP) dan Daftar Informasi yang Dikecualikan (DIK). Strategi ini menjadi titik krusial dalam menjaga keseimbangan antara prinsip transparansi dan perlindungan data pribadi, yang secara eksplisit diatur dalam Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik dan diperkuat oleh kebijakan internal kampus. PPID Universitas Padjadjaran juga menerapkan sistem evaluasi dan

monitoring internal secara rutin, termasuk melalui koordinasi lintas direktorat dan fakultas. Evaluasi ini meliputi pelaporan jumlah permintaan informasi, jenis informasi yang dimohon, serta efektivitas respon yang diberikan oleh unit kerja terkait. Meski tantangan masih ditemukan pada aspek *awareness* di kalangan sivitas akademika, namun inisiatif seperti *roadshow* dan pemanfaatan grup *WhatsApp* internal telah diupayakan sebagai bentuk edukasi publik internal yang lebih adaptif.

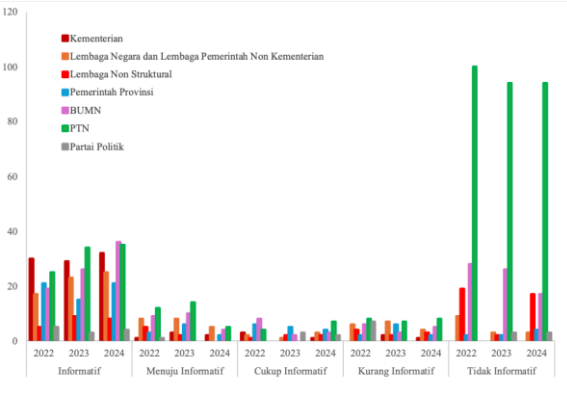
Beragam inovasi telah diimplementasikan oleh PPID Universitas Padjadjaran sebagai bentuk konkret dari strategi peningkatan keterbukaan informasi. Inovasi ini mencakup dimensi struktural, teknologis, dan partisipatoris. Dari sisi struktural, pembentukan Unit Layanan Terpadu (ULT) di tingkat fakultas dan pelatihan bagi PPID pelaksana di tingkat fakultas menjadi langkah nyata dalam memperluas jangkauan layanan. Sementara dari sisi teknologis, pengembangan Sistem Informasi Administrasi Terpadu (SIAT), *record center*, serta fitur *chatbot* telah mempermudah akses informasi publik, bahkan untuk kelompok disabilitas melalui penyediaan juru bahasa isyarat dan aplikasi ramah disabilitas.

Strategi komunikasi publik juga diperkuat dengan prinsip keterbukaan terhadap isu-isu aktual. Respons PPID terhadap kasus-kasus yang berpotensi menciptakan persepsi negatif menunjukkan bahwa keterbukaan tidak hanya berhenti pada pemenuhan informasi rutin, tetapi juga pada penyikapan krisis reputasi secara cepat dan kredibel. Di sisi lain, pendekatan partisipatif yang dikembangkan melalui edukasi publik, kampanye internal, serta penetapan indikator keterbukaan di unit kerja, termasuk rencana pemberian *internal award*, merupakan strategi untuk membangun budaya transparansi yang berkelanjutan. Strategi ini sejalan dengan arahan Komisi Informasi agar keterbukaan tidak sekadar menjadi kewajiban administratif, melainkan melekat dalam tata kelola kelembagaan.

Upaya-upaya ini mencerminkan pendekatan *blended communication strategy*, yang menggabungkan metode komunikasi formal dan informal, tatap muka dan digital, untuk memastikan pesan dapat tersampaikan secara merata dan cepat. Dengan demikian, strategi implementasi PPID Universitas Padjadjaran tidak hanya mengandalkan kepatuhan formal terhadap regulasi, tetapi juga menempatkan aspek keberlanjutan dan pembudayaan keterbukaan informasi sebagai bagian integral dari tata kelola kelembagaan. Pendekatan ini sejalan dengan visi Komisi Informasi yang menempatkan keterbukaan informasi sebagai instrumen demokratisasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik, sekaligus memastikan universitas mampu menjadi teladan dalam pengelolaan informasi yang transparan, akuntabel, dan adaptif terhadap perkembangan zaman.

Berdasarkan Hasil Monev Badan Publik

2022-2024, Perguruan Tinggi Negeri (PTN) di Indonesia (Gambar 1) secara umum menunjukkan peningkatan dalam hal keterbukaan informasi publik, tercermin dari penurunan jumlah badan publik yang masuk dalam kategori tidak informatif dan peningkatan jumlah yang masuk dalam kategori informatif. Hal ini mengindikasikan bahwa PTN, termasuk Universitas Padjadjaran, telah berupaya memenuhi standar yang ditetapkan oleh Komisi Informasi dengan mengakses dan menyampaikan informasi publik melalui berbagai *platform*, baik yang berbasis digital maupun konvensional. Keterlibatan publik juga semakin tinggi, yang menandakan bahwa PTN semakin terbuka dalam menyediakan informasi yang relevan dan mudah diakses oleh masyarakat.



Gambar 1 Hasil Monitoring dan Evaluasi Badan Publik 2022-2024 (Sumber: Komisi Informasi Pusat diolah oleh PPID Unpad, 2024)

Monev Keterbukaan Informasi Publik ini sudah berlangsung sejak tahun 2011. Namun kategori khusus PTN baru dilaksanakan pada tahun 2014. Universitas Padjadjaran sendiri baru mengikuti pada tahun 2015 hingga saat ini. Di awal keikutsertaan Unpad pada tahun 2015, Unpad berhasil meraih peringkat ke-3 untuk kategori PTN. Pada tahun tersebut tidak ada kategorisasi predikat badan publik seperti saat ini. Pada tahun 2016, predikat badan publik mulai disematkan sesuai dengan nilai akhir yang diperoleh badan publik. Skor akhir ini diperoleh dari pengisian borang kuesioner dan wawancara. Berdasarkan nilai akhir yang diperoleh saat itu, yaitu 76,02, Unpad meraih predikat “Cukup Informatif”, dan menjadikan Unpad meraih peringkat ke-4 pada kategori PTN. Secara perlahan namun pasti, pada tahun 2019, Unpad berhasil naik peringkat menjadi “Menuju informatif” dengan nilai 80,29 (Tabel 1). Pada tahun 2020 hingga 2024, Unpad secara konsisten berhasil meraih predikat “Informatif” (Tabe 1). Hal ini menandakan PPID Unpad telah memenuhi transparansi publik yang optimal sesuai ketentuan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik. Hal ini menjadi tantangan untuk

mengembangkan strategi inovasi selanjutnya, baik dari aspek inovasi digital, perluasan akses publik dan pemenuhan indikator standar monev lainnya. Untuk memberikan penilaian monev pada Badan Publik tersebut, KIP menetapkan 5 kualifikasi penilaian yaitu:

- a) Informatif : nilai 90 s.d. 100
- b) Menuju Informatif : nilai 80 s.d. 89,9
- c) Cukup Informatif : nilai 60 s.d. 79,9
- d) Kurang Informatif : nilai 40 s.d 59,9
- e) Tidak Informatif : nilai kurang dari 39,9

Tabel 1. Perolehan Nilai Monev Keterbukaan Informasi Publik PPID Unpad

No	Tahun	Predikat	Nilai
1	2015	Peringkat ke-3	Tidak disebutkan
2	2016	Cukup Informatif (peringkat ke-4)	76,02
3	2017	Cukup Informatif (peringkat ke-5)	76,12
4	2018	Cukup Informatif (peringkat ke-9)	79,17
5	2019	Menuju Informatif (peringkat ke-9)	80,29
6	2020	Informatif (peringkat ke-3)	94,03
7	2021	Informatif (peringkat ke-3)	98,14
8	2022	Informatif (peringkat ke-20)	94,03
9	2023	Informatif (peringkat ke-10)	96,40
10	2024	Informatif (peringkat ke-4)	98,75

Sumber : PPID Universitas Padjadjaran, 2024

Meskipun PPID Universitas Padjadjaran telah menunjukkan berbagai capaian strategis dalam mendorong keterbukaan informasi publik, tantangan yang bersifat struktural maupun kultural masih mewarnai proses implementasinya. Salah satu tantangan utama terletak pada inkonsistensi pelaksanaan di tingkat unit kerja, terutama fakultas, yang menunjukkan variasi signifikan dalam hal pemahaman, kapasitas SDM, dan komitmen terhadap prinsip transparansi. Kesenjangan ini mencerminkan belum meratanya internalisasi nilai keterbukaan informasi sebagai bagian dari budaya organisasi.

Dalam beberapa kasus, keterbukaan masih dipandang sebagai beban administratif, bukan sebagai instrumen peningkatan akuntabilitas publik. Dinamika ini tidak dapat dilepaskan dari ketergantungan PPID pada kepemimpinan dan koordinasi lintas-unit. Sebagaimana diungkapkan dalam wawancara, upaya edukasi dan sosialisasi kepada unit kerja kerap terkendala oleh perbedaan prioritas dan keterbatasan sumber daya. Walaupun inisiatif seperti *roadshow*, pelatihan, dan komunikasi informal via *WhatsApp* telah dilakukan, masih dibutuhkan pendekatan yang lebih sistematis dan institusional dalam menyatukan persepsi serta mendorong kolaborasi antarunit. Dalam konteks ini, keterbukaan informasi seharusnya tidak menjadi tanggung jawab eksklusif PPID, tetapi bagian dari kinerja kolektif seluruh unsur organisasi.

Selain itu, aspek keberlanjutan inovasi juga perlu menjadi perhatian serius. Banyak inovasi teknologi yang telah dikembangkan, seperti *chatbot* dan sistem aplikasi *mobile*, belum sepenuhnya dievaluasi efektivitasnya secara berkala. Tidak semua platform digital menjangkau publik dengan optimal, baik karena keterbatasan aksesibilitas maupun karena belum terintegrasi dengan kebutuhan pengguna. Tanpa mekanisme evaluasi sistematis berbasis data pengguna, inovasi berisiko menjadi inisiatif yang bersifat simbolik dan kehilangan daya dorongnya dalam jangka panjang (Aulia, 2022; Wisesa, 2023).

Hal ini diperparah oleh belum adanya indikator kinerja internal yang secara eksplisit mengukur keberhasilan keterbukaan informasi di tingkat unit kerja. Refleksi penting lainnya berkaitan dengan peran PPID dalam konteks krisis komunikasi publik. Dalam beberapa kasus sensitif, PPID diharapkan tidak hanya bersifat reaktif, tetapi juga memiliki kapasitas untuk merespons dengan strategi komunikasi yang cermat dan berbasis data persepsi publik. Ini menuntut kemampuan analisis media sosial, penyusunan narasi publik, dan respons cepat terhadap dinamika opini. Jika dikelola dengan baik, kapasitas ini dapat meningkatkan legitimasi institusi secara signifikan di tengah tekanan publik yang semakin kritis. Sebaliknya, keterlambatan atau minimnya respons dapat memperburuk persepsi dan menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga.

Refleksi penting lainnya berkaitan dengan peran PPID dalam konteks krisis komunikasi publik. Dalam beberapa kasus sensitif, PPID diharapkan tidak hanya bersifat reaktif, tetapi juga memiliki kapasitas untuk merespons dengan strategi komunikasi yang cermat dan berbasis data persepsi publik. Ini menuntut kemampuan analisis media sosial, penyusunan narasi publik, dan respons cepat terhadap dinamika opini. Jika dikelola dengan baik, kapasitas ini dapat meningkatkan legitimasi institusi secara signifikan di tengah tekanan publik yang semakin kritis. Sebaliknya, keterlambatan atau minimnya respons dapat memperburuk persepsi dan menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga.

Ke depan, perlu dirancang pendekatan holistik yang mengintegrasikan inovasi, struktur kelembagaan, dan budaya organisasi. Pertama, Universitas Padjadjaran dapat menetapkan indikator kinerja khusus terkait keterbukaan informasi di setiap unit kerja sebagai bagian dari sistem evaluasi internal. Kedua, dibutuhkan pelatihan lanjutan bagi petugas PPID yang tidak hanya fokus pada teknis layanan informasi, tetapi juga pada aspek komunikasi publik strategis. Ketiga, keterbukaan informasi perlu diposisikan sebagai bagian dari transformasi digital kampus secara menyeluruh, bukan sekadar proyek unit. Dengan pendekatan ini, PPID tidak hanya

menjadi “penjaga informasi”, tetapi berperan aktif sebagai katalisator tata kelola kampus yang transparan, adaptif, dan partisipatif.

SIMPULAN

Temuan penelitian menunjukkan bahwa inovasi memegang peran sentral dalam strategi layanan informasi publik PPID Universitas Padjadjaran, baik melalui pemanfaatan teknologi seperti *chatbot* dan aplikasi digital maupun melalui pendekatan inklusif yang mendorong partisipasi masyarakat. Implementasi keterbukaan informasi secara umum telah sesuai dengan standar regulatif, termasuk pemisahan informasi publik dan informasi yang dikecualikan serta kecepatan layanan. Namun, pada tingkat fakultas dan unit kerja, tantangan masih muncul terkait pemahaman, keterlibatan, dan internalisasi nilai keterbukaan, sehingga diperlukan pendekatan edukatif dan koordinatif yang lebih kuat agar prinsip transparansi dapat diterapkan merata.

Secara strategis, PPID telah memperkuat tata kelola yang transparan dan akuntabel, namun keberlanjutan inovasi memerlukan sistem evaluasi berbasis data, penguatan sinergi lintas unit, dan integrasi keterbukaan informasi ke dalam kinerja kelembagaan. Tantangan struktural dan kultural, seperti variasi pemahaman, kapasitas sumber daya manusia, dan komitmen terhadap prinsip transparansi, masih memengaruhi konsistensi implementasi. Kesenjangan ini menandakan bahwa keterbukaan informasi belum sepenuhnya menjadi budaya organisasi, dan inovasi teknologi yang ada belum sepenuhnya dievaluasi efektivitasnya, sehingga berisiko menjadi simbolik tanpa dampak jangka panjang.

Ke depan, pendekatan holistik yang mengintegrasikan inovasi, struktur kelembagaan, dan budaya organisasi perlu diterapkan. Beberapa langkah strategis mencakup penetapan indikator kinerja spesifik terkait keterbukaan informasi di setiap unit, pelatihan lanjutan bagi petugas PPID dengan fokus pada layanan informasi dan komunikasi publik strategis, serta integrasi keterbukaan informasi dalam transformasi digital universitas secara menyeluruh. Dengan demikian, PPID tidak hanya berfungsi sebagai “penjaga informasi”, tetapi juga menjadi katalisator tata kelola yang transparan, adaptif, dan partisipatif, sekaligus mampu menghadapi dinamika krisis komunikasi publik secara efektif.

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terimakasih kepada Rektor Universitas Padjadjaran, Wakil Rektor Bidang Sumber Daya dan Tata Kelola Universitas Padjadjaran, Kepala Kantor Komunikasi Publik Universitas Padjadjaran, Direktur Kelembagaan dan Tata Kelola Universitas Padjadjaran dan PPID

(Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi)
Universitas Padjadjaran.

DAFTAR PUSTAKA

- Aulia, S. (2022). Evaluasi pengguna end-user terhadap prototipe aplikasi mobile untuk inovasi teritorial. *INTEGRATED (Journal of Information Technology and Vocational Education)*, 4(1), 47–56. <https://doi.org/10.17509/integrated.v4i1.64389>
- Bowen, G. A. (2009). Document analysis as a qualitative research method. *Qualitative Research Journal*, 9(2), 27–40.
- Direktur Kelembagaan dan Tata Kelola Unpad, wawancara, Agustus 2025).
- Fairbanks, Jennille & Plowman, Kenneth D. & Rawlins, B. L. (2007). Transparency in the Government Communication Process: The Perspective of Government Communicators. *Journal of Public Affairs*, 7. file:///D:/tesis/TransparencyinGovt.pdf
- Fung, A., Graham, M., & Weil, D. (2007). *Full disclosure: The perils and promise of transparency*. Cambridge University Press.
- Kang, S., & Gearhart, S. (2010). E-government and civic engagement: How is citizens' use of city web sites related with civic involvement and political behaviors? *Journal of Broadcasting & Electronic Media*, 54(3), 443–462.
- Kepala Kantor Komunikasi Publik Unpad, wawancara, 6 Agustus 2025
- Komisi Informasi Pusat Republik Indonesia, wawancara, 5 Agustus 2025.
- Komisi Informasi Pusat. (2023). *Pedoman Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi Keterbukaan Informasi Publik Tahun 2023*. <https://e-monev.komisiinformasi.go.id/registrasi>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*. 3rd. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Moynihan, D. P., & Pandey, S. K. (2005). Testing how management matters in an era of government by performance management. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 15(3), 421–439.
- Mulyana, D. (2001). *Metodologi Penelitian Kualitatif: Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial*. PT Remaja Rosdakarya.
- Patton, M. Q. (2014). *Qualitative research & evaluation methods: Integrating theory and practice*. Sage publications.
- Ratnasari, E., & Rahmat, A., & Prastowo, A. F. (2018). Peran Humas Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum dalam Implementasi Kebijakan Keterbukaan Informasi. *Prosesi Humas*, 3(1), 21–38. <https://journal.unpad.ac.id/profesi-humas/article/view/14034#:~:text=Peneliti ingin mengetahui peran humas PTN BH di,Peneliti menggunakan studi deskriptif dengan jenis data kualitatif.>
- Rektor Universitas Padjadjaran, wawancara, 11 Agustus 2025
- Rogers, E. M. (1983). *Diffusion of Inovation* (3rd ed.). Colier MacMillan Publishers.
- Rozikin, M., Harmini, F.P., Wiradita, A. (2020). Implementasi Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik Di Perguruan Tinggi: Studi Pada Universitas Negeri Malang. *MetaCommunication Journal of Communication Studies*, 5(2), 129–144. <https://ppjp.ulm.ac.id/journal/index.php/MC/article/viewFile/8213/6487>
- Stake, R. E. (1995). *The art of case study research*. Sage.
- Sukmadi. (2016). *Inovasi & Kewirausahaan*. Humaniora Utama Press.
- Tenaga Ahli Komisi Informasi Pusat, wawancara, 6 Agustus 2025
- unpad.ac.id. (2023a). *Unpad Masuk 10 Besar PTN Informatif pada Anugerah Keterbukaan Informasi Publik 2023*. <https://www.unpad.ac.id/2023/12/unpad-masuk-10-besar-ptn-informatif-pada-anugerah-keterbukaan-informasi-publik-2023/>
- Wakil Rektor Bidang Sumber Daya dan Tata Kelola Universitas Padjadjaran, wawancara, 6 Agustus 2025
- Wisasa, A. R. (2023). Inovasi Artificial Intelligence Sebagai Financial Advisor Kementerian Keuangan. *Swatantra*, 21(1), 01. <https://doi.org/10.24853/swatantra.21.1.01-08>
- Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications* (Vol. 6). Sage Thousand Oaks, CA.