

**DRAFT**

LAPORAN PENGELOLAAN

PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

TAHUN 2022

**PPID KEMENTERIAN PERTAHANAN REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2022**

# DAFTAR ISI

|  |
| --- |
| Halaman |
| Daftar Isi ............................................................................................... | 2 |
| Daftar Lampiran ................................................................................... | 4 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **BAB I** | **PENDAHULUAN** | 5 |
|  | 1. Gambaran Umum ................................................................ | 5 |
|  | 2. Maksud dan Tujuan ............................................................. | 6 |
|  | 3. Ruang Lingkup dan Tata Urut ............................................. | 6 |
|  | 4. Dasar ................................................................................... | 7 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **BAB II** | **KEBIJAKAN PELAYANAN INFORMASI** | 7 |
|  | 5. Umum.................................................................................. | 7 |
|  | 6. Kebijakan Pelayanan Informasi .......................................... | 7 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **BAB III** | **SARANA PELAYANAN INFORMASI PUBLIK** | 8 |
|  | 7. Umum................................................................................... | 8 |
|  | 8. Sarana dan Prasarana Pelayanan Informasi Publik............ | 9 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **BAB IV** | **PELAKSANA PELAYANAN INFORMASI PUBLIK** | 7 |
|  | 9. Operasional...................................................................... | 11 |
|  | 10. Pelayanan Informasi Publik............................................. | 10 |
|  | 11. Jumlah Permohonan Informasi Publik............................. | 11 |
|  | 12. Kendala Pelaksanaan Pelayanan Informasi.................... | 14 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **BAB V** | **KESIMPULAN DAN SARAN** | 15 |
|  | 13. Kesimpulan .....................................................................14. Saran ............................................................................... | 1515 |
| **BAB VI** | **PENUTUP**............................................................................... | 16 |

**DAFTAR LAMPIRAN**

|  |
| --- |
| Halaman |
| Lampiran 1 ....................................................................................... | 17 |

# BAB I PENDAHULUAN

1. **Gambaran Umum.**
	1. Amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, menjelaskan bahwa setiap badan publik mempunyai kewajiban untuk membuka akses atas informasi publik yang berkaitan dengan badan publik tersebut untuk publik kecuali informasi yang dikecualikan. Lingkup Badan Publik dalam undang-undang tersebut meliputi lembaga Legislatif, Eksekutif, Yudikatif, dan badan lain yang fungsi dan tugas pokoknya berkaitan dengan penyelenggara negara, yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) atau organisasi nonpemerintah sepanjang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, sumbangan masyarakat, dan/atau luar negeri.
	2. Universitas Pertahanan RI (Unhan RI) sebagai Badan Publik dalam hal ini Biro Umum khususnya Bagian Humas selaku PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) Kepala berperan sebagai koordinator pelayanan dan pengelola Informasi dan Dokumentasi di Unhan RI. Guna menindaklanjuti pelayanan dan pengelola informasi yang dimaksud, Unhan RI memiliki peraturan yang menyusun pejabat tersebut yaitu diatur dalam Peraturan Rektor Nomor 28 Tahun 2017 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Universitas Pertahanan RI. Peraturan tersebut diharapkan menjadi acuan Unhan RI untuk berkoordinasi antar Satker/Subsatker secara efektif dan efisien serta dapat menyajikan informasi publik kepada masyarakat secara akurat, cepat dan tepat waktu.
	3. Dalam pelaksanaanya PPID Unhan RI selaku Koordinator Pengelola Informasi dan Dokumentasi di lingkungan Kemhan berkewajiban membuat laporan kegiatan pelayanan informasi publik tahunan yang bertujuan mengevaluasi pelayanan informasi publik sehingga di masa yang akan datang pelayanan dan pengelolaan Informasi dan Dokumentasi dapat berjalan dengan lebih baik. Dengan demikian, untuk mengetahui realisasi pelayanan informasi publik baik secara kualitas maupun kuantitas perlu dibuat Laporan Tahunan Layanan Informasi Publik Tahun 2022.

# Maksud dan Tujuan.

* 1. **Maksud**. Untuk menyampaikan kegiatan pelayanan informasi publik periode Januari s.d Desember Tahun 2022 di Unhan RI.
	2. **Tujuan**. Sebagai bahan evaluasi bagi pimpinan untuk menentukan penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik di masa yang akan datang.
1. **Ruang Lingkup dan Tata Urut.** Ruang lingkup laporan ini membahas pelayanan informasi periode Januari s.d. Desember tahun 2022 di Kementerian Pertahanan dengan tata urut sebagai berikut:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| a. BAB | I | : Pendahuluan |
| b. BAB | II | : Kebijakan Pelayanan Publik |
| c. BAB | III | : Sarana Pelayanan Informasi Publik |
| d. BAB | IV | : Pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik. |
| e. BAB | V | : Kesimpulan dan Saran |
| f. BAB | VI | : Penutup |

# Dasar :

* 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
	2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
	3. Peraturan Sekretaris Jenderal Kementerian Pertahanan Nomor 02 Tahun 2015 tentang Standar Operasional Layanan Informasi Publik di lingkungan Kementerian Pertahanan.
	4. Peraturan Rektor No. 28 Tahun 2017 Tentang Pengelolaan Informasi Dan Dokumentasi Di Lingkungan Unhan.

# BAB II

**KEBIJAKAN PELAYANAN INFORMASI**

1. **Umum.** Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik merupakan salah satu upaya pemerintah dalam mewujudkan keterbukaan, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat.Unhan RI sebagai Badan Publik wajib menyediakan, memberikan dan/atau menerbitkan informasi publik yang berada di bawah kewenangannya kepada pemohon informasi publik, selain informasi yang dikecualikan sesuai dengan ketentuan.

# Kebijakan Pelayanan Informasi.

* 1. Unhan RI sebagai Badan Publik wajib menyediakan, memberikan dan/atau menerbitkan informasi publik yang berada di bawah kewenangannya kepada pemohon informasi publik, selain informasi yang dikecualikan sesuai dengan ketentuan.
	2. PPID Universitas Pertahanan RI sebagai unsur yang mendukung pelaksanaan tugas pokok Universitas Pertahanan RI di bidang informasi penyelenggaraan pertahanan negara, berkewajiban menyampaikan informasi kepada publik, sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Berdasarkan tugas dan fungsinya, Kemhan dalam melaksanakan pelayanan publik di bidang informasi pertahanan juga didasarkan pada Peraturan Sekretaris Jenderal Nomor 02 Tahun 2015 tentang Standar Operasional Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Pertahanan.
	3. Dengan memegang prinsip-prinsip transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas publik terhadap informasi pertahanan diharapkan Kemhan sebagai Badan Publik termotivasi untuk bertanggung jawab dan berorientasi pada pelayanan rakyat yang sebaik-baiknya. Proses terbukanya akses publik terhadap informasi diharapkan badan publik termotivasi untuk bertanggung jawab dan berorientasi pada pelayanan rakyat yang sebaik-baiknya. Dengan demikian, hal itu dapat mempercepat perwujudan pemerintahan yang terbuka dan sebagai upaya strategis mencegah praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN), serta terciptanya pemerintahan yang baik (*good governance*).
	4. Maklumat Pelayanan Informasi sebagaimana menyebutkan bahwa sanggup menyelenggarakan pelayanan pemberian informasi publik kepada masyarakat yang berkaitan dengan Kemhan secara santun, responsif, akurat dan akuntabel.

# BAB III

**SARANA PELAYANAN INFORMASI PUBLIK**

1. **Umum.** Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik di lingkungan Kemhan diatur dalam Persekjen Kemhan Nomor 02 Tahun 2015 tentang Standar Operasional Layanan Informasi Publik di Lingkungan

Kemhan. Persekjen tersebut disusun untuk meningkatkan dan memberikan keseragaman dalam pelayanan informasi pertahanan.

1. **Sarana dan Prasarana Pelayanan Informasi Publik.** PPID Kemhan dalam memberikan layanan informasi kepada publik perihal permohonan informasi bidang pertahanan dilengkapi dengan sarana dan prasarana terdiri atas :
	1. ***Desk* Informasi Publik.** Dalam rangka memberikan pelayanan informasi kepada pemohon informasi baik melalui elektronik maupun datang langsung, PPID Kemhan menyediakan fasilitas *desk* informasi publik yang dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang cukup representatif.

# Transaksi pada layanan informasi terdiri dari :

* + 1. Website PPID Unhan RI;
		2. Tanda bukti penerimaan permintaan informasi publik;
		3. Tanda bukti penyerahan informasi publik ;
		4. Pemberitahuan tertulis;
		5. Formulir penolakan informasi publik;
		6. Formulir keberatan; dan
		7. Absensi Tamu.

# Ruangan.

* + 1. **Ruang PPID Kepala**. Keberadaan ruang PPID Kepala berfungsi sebagai pengawasan dan pengendalian dalam rangka pengelolaan informasi dan dokumentasi di lingkungan Kemhan agar berjalan dengan tertib.
		2. **Ruang Tamu**. Keberadaan ruang tamu berfungsi sebagai ruang tunggu pemohon informasi yang datang secara langsung, sehingga pemohon informasi merasa nyaman.
		3. **Ruang akses internet.** PPID Kemhan juga menyediakan Ruang Publik Akses Internet. Ruang ini dilengkapi dengan komputer yang dapat digunakan untuk akses internet. Fasilitas ini digunakan oleh pemohon apabila membutuhkan akses internet mencari informasi pertahanan lainnya untuk mendukung informasi pertahanan yang diperoleh dari Kemhan ataupun informasi-informasi lain yang dibutuhkan oleh pemohon.
		4. **Ruang *Desk* Informasi.** Tahap pertama dalam permohonan informasi adalah melalui *desk* informasi, sehingga semua identitas, maksud dan tujuan pemohon informasi dapat terekam dengan baik.
		5. **Penyediaan Informasi Publik yang Wajib diumumkan.** Penyediaan Informasi Publik yang wajib disediakan dan diumumkan dilakukan dengan menyediakannya melalui *website* **ppid.idu.ac.id** dengan konten sebagaimana yang diamanatkan oleh Komisi Informasi Pusat (KIP). Selain dapat mengakses melalui *website* pemohon juga mengajukan permintaan informasi melalui :

Website : ppid.idu.ac.id

*E - mail* : humas@idu.ac.id

Telepon : 021-87951555 ext. 7229/7224/7211/7001

Fax : 021- 29618761 / 021-29618764

* + 1. **Sumber Daya Manusia.** Dalam memberikan pelayanan informasi kepada pemohon informasi, PPID Kemhan menugaskan staf di *front desk* sebagai pintu awal pelayanan informasi dan staf di *back office* sebagai pengelola informasi atau bertugas memproses permohonan informasi. Permintaan informasi akan diproses sesuai dengan kebutuhan pemohon informasi dan sesuai prosedur alur permohonan

informasi yang melibatkan PPID Kepala dan PPID Pelaksana yang berada pada Satker/Subsatker di lingkungan Kemhan.

# BAB IV

**PELAKSANAAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK**

1. **Operasional.** Pelayanan Informasi Publik di lingkungan Kemhan mengikuti ketentuan yang berlaku guna menjamin ketertiban dan pelayanan optimal, hal ini diatur dalam *standard operasional* layanan informasi publik.
2. **Pelayanan Informasi Publik.** Pelayanan Informasi Publik pada dasarnya dilaksanakan selama **6 jam sehari** (waktu efektif) dan **30 jam dalam seminggu**. Pelayanan ini sesuai dengan jam layanan informasi yang telah ditentukan dalam waktu kerja. Diluar jam kerja layanan informasi permohonan informasi dapat diajukan melalui web ppid, *email ppid, aplikasi LAPOR,* datang langsung serta melalui telepon atau faksimile.
3. **Jumlah Permohonan Informasi Publik.** Dalam rangka pelaksanaan keterbukaan informasi publik, Kemhan telah memberdayakan PPID Kemhan guna merespon pengadu atau pemohon informasi khususnya informasi publik bidang pertahanan. Adapun jenis layanan informasi publik yang diaplikasikan terdiri dari dua yaitu akses layanan informasi publik atas dasar permintaan langsung dan akses layanan informasi publik secara elektronik.
	1. **Akses layanan informasi publik atas dasar permintaan langsung melalui pelayanan PPID.** Pelayanan informasi publik melalui akses layanan informasi langsung datang ke Satker Puskompublik melalui staf PPID. Adapun rekapitulasi layanan informasi publik melalui permintaan datang langsung (Lampiran I).
	2. **Akses layanan informasi publik atas dasar permintaan secara elektronik.** Pelayanan informasi publik melalui akses layanan informasi atas dasar permintaan secara elektronik terdiri dari dua yaitu :
		1. **Aplikasi “LAPOR!” (Layanan Aplikasi Pengaduan *Online* Rakyat).** Pengaduan masyarakat secara nasional telah direspon oleh Kantor Kepala Staf Kepresidenan (KSP) dan dimuat pada aplikasi LAPOR selanjutnya *link* melalui *website* Kemhan RI [www.ppid.kemhan.go.id](http://www.ppid.kemhan.go.id/).
			1. Jenis pengaduan atau permohonan informasi periode Januari

s.d Desember Tahun 2019 adalah adalah permasalahan Dana Pensiun dan Veteran.

* + - 1. Adapun secara kuantitatif jumlah aduan atau permohonan informasi sampai dengan bulan Desember 2019 berjumlah **34** pengaduan atau pemohon informasi yang ditujukan ke Kemhan RI sudah terlayani semua dengan baik.
			2. Sampai dengan akhir bulan Desember tahun 2019 permohonan informasi/pengaduan masyarakat sudah dalam proses tindak lanjut oleh Kantor Kepala Staf Kepresidenan (KSP).
		1. ***Email* PPID Kemhan RI.** Pengaduan atau permohonan informasi di bidang pertahanan yang diterima oleh PPID Kemhan dilaksanakan secara perorangan maupun kelompok secara langsung melalui *email* PPID.
			1. Secara kualitatif jenis pengaduan atau permohonan informasi sangat bervariasi yang meliputi :
				1. Seleksi Penerimaan Mahasiswa Baru
				2. Profil Universitas Pertahanan RI
			2. Secara kualitatif jumlah aduan atau permohonan informasi yang terakomodir dan dapat diproses mulai dari bulan Januari sampai dengan Desember 2022 sejumlah 15pengaduan.
			3. Secara keseluruhan pengaduan permohonan informasi publik secara elektronik melalui *email* PPID periode Januari s.d Desember Tahun 2022 sudah terlayani dan terjawab semua dengan baik dan tepat waktu.
		2. **Data Statistik**. Perkembangan akses layanan informasi publik atas dasar permintaan secara elektronik selama tahun 2022 khususnya melalui aplikasi LAPOR! dan *email* PPID Kemhan (Lampiran II);

# Survei Kepuasan Masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, melalui Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Dari 10 komponen yaitu Persyaratan Pelayanan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian Pelayanan, Biaya atau Tarif Pelayanan, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana Pelayanan, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dalam Pelayanan, Keamanan Pelayanan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat yang diperoleh adalah 84,17%.

* + 1. **Laporan Bulanan.** Kegiatan pelayanan informasi publik periode bulanan bertujuan sebagai bahan evaluasi bagi pimpinan untuk menentukan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan informasi publik.
		2. **Website e-PPID**. Sistem berbasis IT yang memudahkan PPID Kepala mengirim informasi dari masyarakat kepada PPID Pelaksana (Satker/Subsatker).
1. **Kendala pelaksanaan Pelayanan Informasi.** Belum adanya kendala yang berarti pada pelayanan informasi Universitas Pertahanan RI kepada publik saat ini. Pengelolaan informasi dan dokumentasi secara umum dapat dilaksanakan dengan cepat dan transparan sesuai dengan standar layanan informasi yang telah ditetapkan oleh Universitas Pertahanan RI.

# BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

1. **Kesimpulan.**
	1. Universitas Pertahanan RI sebagai Badan Publik melalui PPID telah melaksanakan kewajibannya dengan baik yaitu menyediakan, memberikan dan menerbitkan informasi Publik yang berada dibawah kewenangannya kepada pemohon informasi publik.
	2. Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi yang dilaksanakan oleh PPID pada tahun 2022 berjalan secara baik dan efisien sehingga pemohon informasi telah memperoleh informasi publik bidang pertahanan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang.
	3. Pelayanan informasi bidang pertahanan oleh PPID dengan memanfaatkan sistem teknologi informasi mampu meningkatkan hubungan kerja atau sinergitas antara PPID Kepala dan PPID Pelaksana.
2. **Saran**. Rekomendasi dan rencana tindak lanjut untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi oleh PPID Universitas Pertahanan RI antara lain :
	1. Meningkatkan kompetensi sumber daya manusia pengelola layanan informasi dan dokumentasi di lingkungan Universitas Pertahanan RI.
	2. Pemenuhan SDM melalui penerimaan CPNS dan Non-PNS sebagai staf PPID merupakan hal yang sangat mendesak untuk segera direalisasikan untuk menambah sumber daya manusia dalam bidang pelayanan.
	3. Pentingnya wahana forum komunikasi insan PPID Kemhan guna meningkatkan kualitas dan kuantitas SDM dalam menghadapi kemajuan informasi di masa depan.

# BAB VI PENUTUP

1. **Penutup.** Demikian laporan Tahunan Pelayanan Informasi Publik TA. 2022 ini kami sampaikan sebagai acuan dan gambaran pelayanan informasi di lingkungan Kementerian Pertahanan Republik Indonesia.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Bogor, Desember 2022 |
|  |  |
|  | Kepala Biro Umum Unhan RI |
|  | Selaku |
|  | PPID Kemhan |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

.

Lampiran 1.