



LAPORAN TAHUNAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK TAHUN 2019



**PPID KEMENTERIAN PERTAHANAN REPUBLIK INDONESIA
TAHUN 2019**

DAFTAR ISI

	Halaman
Daftar Isi	i
Daftar Lampiran	ii
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	15
14.	Saran	15
BAB VI	PENUTUP.....	16

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1	17
Lampiran 2	17

BAB I

PENDAHULUAN

1. Gambaran Umum.

- a. 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.

- b. Kemhan sebagai Badan Publik dalam hal ini Biro Humas Setjen Kemhan selaku PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) Kepala berperan sebagai koordinator pelayanan dan pengelola Informasi dan Dokumentasi di bidang pertahanan. Guna menindaklanjuti pelayanan dan pengelola informasi yang dimaksud, Kemhan memiliki peraturan yang menyusun pejabat tersebut yaitu diatur dalam Kepmenhan Nomor: KEP/614/VIII/2011 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Pertahanan sedangkan Pengelolaan Informasi dan Dokumentasinya diatur pada Permenhan Nomor 2 Tahun 2015 tentang Pengelola Informasi dan Dokumentasi di lingkungan Kementerian Pertahanan dan Persekjen Nomor 2 Tahun 2015 tentang Standar Operasional Layanan Informasi di lingkungan Kementerian Pertahanan.

Dengan adanya peraturan tersebut diharapkan Kemhan dapat berkoordinasi antar Satker/Subsatker Kemhan secara efektif dan efisien serta dapat menyajikan informasi publik kepada masyarakat secara akurat, cepat dan tepat waktu.

- c. Dalam pelaksanaannya PPID Kemhan 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 2019.

2. Maksud dan Tujuan.

- a. **Maksud.** Untuk menyampaikan kegiatan pelayanan informasi publik periode Januari s.d Desember Tahun 2019 di Kementerian Pertahanan.
- b. **Tujuan.** Sebagai bahan evaluasi bagi pimpinan untuk menentukan penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik di masa yang akan datang.

3. Ruang Lingkup dan Tata Urut. Ruang lingkup laporan ini membahas pelayanan informasi periode Januari s.d. Desember tahun 2019 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

4. Dasar :

- a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- b. 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.
- c. Peraturan Sekretaris Jenderal Kementerian Pertahanan Nomor 02 Tahun 2015 tentang Standar Operasional Layanan Informasi Publik di lingkungan Kementerian Pertahanan.
- d. Program Kerja Pusat Komunikasi Publik Kementerian Pertahanan TA. 2019.

BAB II

KEBIJAKAN PELAYANAN INFORMASI

5. Umum. Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik merupakan salah satu upaya pemerintah dalam mewujudkan keterbukaan, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat. Kemhan 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.

6. Kebijakan Pelayanan Informasi.

- a. Kementerian Pertahanan 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.

- b. Puskom Publik Kemhan sebagai unsur yang mendukung pelaksanaan tugas pokok Kementerian Pertahanan 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.
- c. 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*).
- d. 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

- 7. **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.

8. 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 :

a. 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.

b. Transaksi pada layanan informasi terdiri dari :

- 1) *E*-PPID Kemhan;
- 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.

c. 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 Rapat.** Mekanisme hubungan kerja dan sinergitas antara PPID Kepala dan Pelaksana semakin berjalan dengan baik dengan adanya ruang rapat PPID.

- 3) **Ruang Tamu.** Keberadaan ruang tamu berfungsi sebagai ruang tunggu pemohon informasi yang datang secara langsung, sehingga pemohon informasi merasa nyaman.
- 4) **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.
- 5) **Ruang *Desk* Informasi.** Tahap pertama dalam permohonan informasi adalah melalui *desk* informasi, sehingga semua identitas, maksud dan tujuan pemohon informasi dapat terekam dengan baik.
- 6) **Penyediaan Informasi Publik yang Wajib diumumkan.** Penyediaan Informasi Publik yang wajib disediakan dan diumumkan dilakukan dengan menyediakannya melalui *website* **ppid.kemhan.go.id** dengan konten sebagaimana yang diamanatkan oleh Komisi Informasi Pusat (KIP). Selain dapat mengakses melalui *website* pemohon juga mengajukan permintaan informasi melalui :

Website : ppid.kemhan.go.id
E - mail : ppid@kemhan.go.id
Telepon : 021 382-9236
Fax : 021 384-1084
- 7) **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

- 9. 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.
- 10. 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.
- 11. 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.
 - a. 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).

b. 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.

a) Jenis pengaduan atau permohonan informasi periode Januari s.d Desember Tahun 2019 adalah adalah permasalahan Dana Pensiun dan Veteran.

b) 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.

c) Sampai dengan akhir bulan Desember tahun 2019 permohonan informasi/pengaduan masyarakat sudah dalam proses tindak lanjut oleh Kantor Kepala Staf Kepresidenan (KSP).

2) ***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.

a) Secara kualitatif jenis pengaduan atau permohonan informasi sangat bervariasi yang meliputi :

(1) Pengaduan Dana Pensiun

(2) Veteran

- (3) Alutsista TNI
 - (4) Pengaduan Oknum TNI
 - (6) Keluhan PNS TNI
 - (7) Seleksi TNI
 - (8) Permintaan Informasi
 - (9) Saran terkait keamanan & pertahanan
 - (10) Aspirasi Masyarakat
- b) Secara kualitatif jumlah aduan atau permohonan informasi yang terakomodir dan dapat diproses mulai dari bulan Januari sampai dengan Desember 2019 sejumlah **1248** pengaduan.
- c) Secara keseluruhan pengaduan permohonan informasi publik secara elektronik melalui *email* PPID Kemhan periode Januari s.d Desember Tahun 2019 sudah terlayani dan terjawab semua dengan baik dan tepat waktu.
- 3) **Data Statistik.** Perkembangan akses layanan informasi publik atas dasar permintaan secara elektronik selama tahun 2019 khususnya melalui aplikasi LAPOR! dan *email* PPID Kemhan (Lampiran II);
- 4) **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 Kemhan adalah 89,63% meningkat 0,84 dari tahun 2019. Dari 10 komponen nilai tertinggi pada Komponen Sarana dan Prasarana Pelayanan berada di angka 96,3% dan terendah pada Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dalam Pelayanan di angka 84,3%.

- 5) **Laporan Bulanan.** Kegiatan pelayanan informasi publik periode bulanan bertujuan sebagai bahan evaluasi bagi pimpinan untuk menentukan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan informasi publik.
- 6) **Aplikasi e-PPID.** Sistem berbasis IT yang memudahkan PPID Kepala mengirim informasi dari masyarakat kepada PPID Pelaksana (Satker/Subsatker).

12. Kendala pelaksanaan Pelayanan Informasi. Belum adanya kendala yang berarti pada pelayanan informasi bidang pertahanan kepada publik saat ini. Pengelolaan informasi dan dokumentasi di lingkungan Kemhan secara umum dapat dilaksanakan dengan cepat dan transparan sesuai dengan standar layanan informasi yang telah ditetapkan oleh Kemhan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

13. Kesimpulan.

- a. Kemhan sebagai Badan Publik melalui PPID Kemhan telah melaksanakan kewajibannya dengan baik yaitu menyediakan, memberikan dan menerbitkan informasi Publik yang berada dibawah kewenangannya kepada pemohon informasi publik.
- b. Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi yang dilaksanakan oleh PPID Kemhan pada tahun 2019 berjalan secara baik dan efisien sehingga pemohon informasi telah memperoleh informasi publik bidang pertahanan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang.
- c. Pelayanan informasi bidang pertahanan oleh PPID Kemhan dengan memanfaatkan sistem teknologi informasi mampu meningkatkan hubungan kerja atau sinergitas antara PPID Kepala dan PPID Pelaksana.

14. Saran. Rekomendasi dan rencana tindak lanjut untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi oleh PPID Kemhan antara lain :

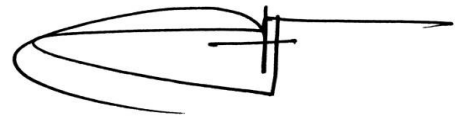
- a. Meningkatkan kompetensi sumber daya manusia pengelola layanan informasi dan dokumentasi di lingkungan Kemhan.
- b. Pemenuhan SDM melalui penerimaan CPNS dan Non-PNS sebagai staf PPID sebagai dampak dari kebijakan pensiun merupakan hal yang sangat mendesak untuk segera direalisasikan.
- c. Pentingnya wahana forum komunikasi insan PPID Kemhan guna meningkatkan kualitas dan kuantitas SDM dalam menghadapi kemajuan informasi di masa depan.

BAB VI
PENUTUP

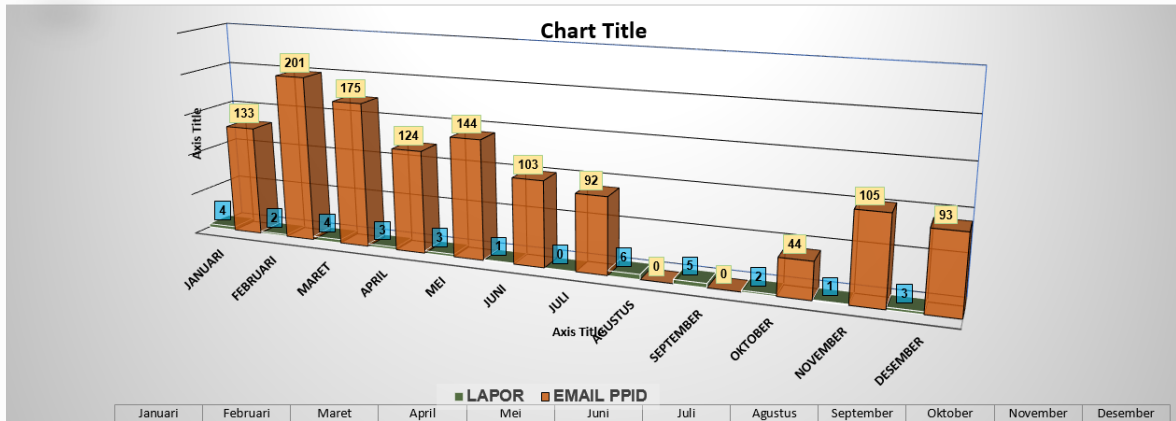
- 15. Penutup.** Demikian laporan Tahunan Pelayanan Informasi Publik TA. 2019 ini kami sampaikan sebagai acuan dan gambaran pelayanan informasi di lingkungan Kementerian Pertahanan Republik Indonesia.

Jakarta, 2 Januari 2020

Kepala Pusat Komunikasi Publik
Selaku
PPID Kepala

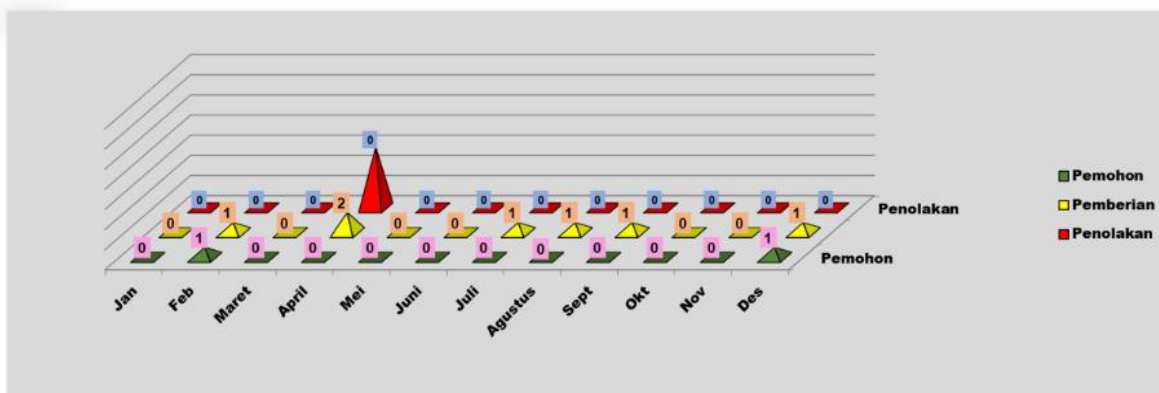
A handwritten signature in black ink, consisting of a large, sweeping loop on the left side that tapers into a horizontal line extending to the right. There are some vertical strokes and a small crossbar on the right side of the signature.

Totok Sugiharto, S.Sos
Brigadir Jenderal TNI



- ❖ Permohonan pelayanan informasi publik periode Januari s.d Desember 2019 adalah sebagai berikut:
 - Melalui email PPID sebanyak 1214 permohonan.
 - Melalui aplikasi LAPOR sebanyak 34 permohonan.
- ❖ Dari seluruh pertanyaan yang masuk, semuanya telah dijawab oleh PPID Kemhan.

Activate V



- ❖ Layanan informasi publik atas dasar permintaan langsung periode Januari s.d Desember 2019 adalah sebagai berikut:
 - Pemohon Informasi : 2 Pemohon Informasi
 - Permintaan Informasi : 7 Permintaan Informasi
 - Penolakan Informasi : 0 Penolakan Informasi (informasi yang dikecualikan).
- ❖ Dari seluruh permintaan informasi yang masuk, semuanya telah terlayani dengan baik oleh PPID Kemhan.

