



BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT
SEKRETARIAT JENDERAL

2023

LAPORAN TAHUNAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

DISUSUN OLEH

TIM PPID KEPALA
KEMENTERIAN PERTAHANAN RI

✉ ppid@kemhan.go.id

🌐 ppid.kemhan.go.id



DAFTAR ISI
LAPORAN TAHUNAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK TAHUN 2023

Daftar Isi.....	i
BAB I PENDAHULUAN	1
1. Umum.....	1
2. Maksud dan Tujuan	2
3. Ruang Lingkup dan Tata Urut	2
4. Dasar	3
BAB II KEBIJAKAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK.....	3
5. Umum.....	3
6. Kebijakan Pelayanan Informasi Publik.....	3
a. Kewajiban Kementerian Pertahanan	3
b. Komponen Standar Pelayanan Publik.....	6
c. Atribut Pelayanan Informasi.....	7
d. Sarana dan Prasarana Pelayanan Informasi Publik.....	7
1) Sentra Layanan Informasi Publik.....	7
2) <i>Frontdesk</i> Informasi	8
3) Ruang PPID Kepala	8
4) Ruang Rapat.....	8
5) Ruang Tamu	8
6) Ruang Akses Internet	8
7) Penyediaan Informasi Publik yang Wajib Diumumkan.	8
e. Sumber Daya Manusia.....	9
BAB III OPERASIONAL	10
7. Umum.....	10
8. Jam Pelayanan Informasi Publik	10
9. Jumlah Permohonan Informasi Publik.....	10

10.	Pelaksanaan Kegiatan Program Kerja & Non Program Kerja terkait Pelayanan Informasi Publik.....	11
11.	Penyelesaian Sengketa Informasi Publik.....	13
12.	Survei Kepuasan Masyarakat	13
13.	Laporan Bulanan	13
BAB IV	KENDALA DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK.....	13
14.	Umum	14
15.	Kendala.....	14
16.	Rekomendasi dan Rencana Tindak Lanjut untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Informasi Publik.....	14
BAB V	PENUTUP	
17.	Penutup.....	15

DAFTAR GRAFIK

- Grafik 1 Grafik Rekapitulasi Permohonan Informasi Publik Bulan Januari – Desember 2023
- Grafik 2 Grafik Permintaan Informasi Melalui Email PPID Bulan Januari – Desember 2023
- Grafik 3 Grafik Permintaan Informasi Melalui E-PPID Bulan Januari – Desember 2023
- Grafik 4 Grafik Permintaan Informasi Melalui Surat Bulan Januari – Desember 2023
- Grafik 5 Grafik Permintaan Informasi Melalui Telepon dan Fax Bulan Januari – Desember 2023

BAB I PENDAHULUAN

1. Umum.

- a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik telah mengamantakan bahwa setiap Badan Publik mempunyai kewajiban untuk membuka akses informasi yang berkaitan dengan kegiatan badan 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 non pemerintah 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. Terkait hal tersebut dalam pelaksanaannya pemerintah juga mengeluarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimana undang-undang pelayanan publik tersebut dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Dengan demikian negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Sehingga nantinya dapat membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik.
- c. Kementerian Pertahanan sebagai Badan Publik dalam hal ini Biro Humas Setjen Kemhan selaku Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kepala berperan sebagai koordinator pelayanan dan pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di bidang pertahanan. Guna menindaklanjuti pelayanan dan pengelola informasi yang dimaksud, Kemhan memiliki beberapa peraturan yang mendukung kegiatan pelayanan diantaranya Kepmenhan Nomor: KEP/701/M/VI/2022 tentang Pejabat

Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Pertahanan, 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 cepat dan tepat waktu, biaya ringan dan cara sederhana sesuai Pasal 2 (3) Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008.

- d. 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 2023.

2. Maksud dan Tujuan.

- a. **Maksud.** Untuk menyampaikan kegiatan pelayanan informasi publik periode Januari s.d Desember Tahun 2023 di Kementerian Pertahanan.
- b. **Tujuan.** Sebagai bahan evaluasi bagi pimpinan untuk menentukan penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan informasi 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 2023 di Kementerian Pertahanan dengan tata urut sebagai berikut:

- a. BAB I : Pendahuluan
- b. BAB II : Kebijakan Pelayanan Informasi Publik
- c. BAB III : Operasional
- d. BAB IV : Kendala Pelaksanaan Pelayanan Informasi Pertahanan
- e. BAB V : Penutup

4. Dasar:

- a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- d. Peraturan Menteri Pertahanan Nomor 14 Tahun 2011 tanggal 27 Juli 2011 tentang Standar Layanan Informasi Pertahanan di lingkungan Kementerian Pertahanan.
- e. Peraturan Sekretaris Jenderal Kementerian Pertahanan Nomor 02 Tahun 2015 tentang Standar Operasional Layanan Informasi Publik di lingkungan Kementerian Pertahanan.
- f. Keputusan Sekretaris Jenderal Kementerian Pertahanan Nomor: KEP/1749.a/XII/2022 tanggal 2 Juli 2022 tentang Perubahan 1 Program Kerja dan Anggaran Biro Humas Setjen Kemhan RI Tahun 2023.

BAB II

KEBIJAKAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

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 Publik.**
 - a. **Kewajiban Kementerian Pertahanan RI:**
 - 1) Sesuai Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, 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 perundang-undangan.

 - 2) Sesuai Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Adanya undang-undang tersebut sebagai upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

 - 3) Sesuai Permenhan Nomor 14 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertahanan, Biro Humas Setjen Kemhan sebagai unsur yang mendukung pelaksanaan tugas pokok Kementerian Pertahanan di bidang

informasi penyelenggaraan pertahanan negara berkewajiban menyampaikan informasi kepada 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.

4) Sesuai dengan Kepmenhan Nomor: KEP/701/M/VI/2022 Tanggal 16 Juni 2022 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kementerian Pertahanan, Struktur Organisasi PPID Kemhan terdiri dari PPID Kepala yaitu Karo Humas Setjen Kemhan dan PPID Pelaksana, terdiri Eselon II, III dan IV dari Ditjen Kemhan, Kabadan Kemhan, Karoum Unhan, Kapus Kemhan serta Karo Kemhan. Adapun tugas fungsi dari PPID Kepala dan PPID Pelaksana sebagai berikut:

- a) PPID Kepala mempunyai tugas:
 - (1) Menyediakan, menyimpan, mendokumentasikan, dan mengamankan informasi pertahanan di lingkungan Kemhan.
 - (2) Melayani informasi sesuai dengan aturan yang berlaku.
 - (3) Melayani informasi yang cepat, tepat, dan sederhana.
 - (4) Menetapkan prosedur operasional penyebaran informasi.
 - (5) Menguji konsekuensi.
 - (6) Mengklasifikasikan informasi dan/atau pengubahannya.
 - (7) Mengkoordinasikan pemberian informasi yang dapat diakses oleh publik dengan PPID Pelaksana di Satker untuk memenuhi permohonan informasi.
 - (8) Menetapkan informasi yang dikecualikan yang telah habis jangka waktu pengecualiannya sebagai informasi pertahanan yang dapat diakses.
 - (9) Menetapkan pertimbangan tertulis atas setiap kebijakan yang diambil untuk memenuhi hak setiap kebijakan yang diambil untuk memenuhi hak setiap orang atas informasi.

- b) PPID Pelaksana mempunyai tugas:
- (1) Menyediakan, menyimpan, mendokumentasikan, dan mengamankan informasi pertahanan di lingkungan Satker masing-masing.
 - (2) Melayani informasi sesuai dengan tingkat kewenangannya.
 - (3) Melayani informasi yang cepat, tepat, dan sederhana.
 - (4) Menyarankan pengklasifikasian informasi dan/ atau pengubahannya sesuai dengan bidang tugasnya.
 - (5) Menyarankan informasi yang ada di bidang tugasnya untuk dan/atau tidak bisa diberikan pada saat uji konsekuensi.
 - (6) Menyarankan informasi yang dikecualikan yang telah habis jangka waktu pengecualiannya sebagai informasi yang dapat diakses.
 - (7) Memberikan pertimbangan tertulis atas setiap kebijakan yang diambil untuk memenuhi hak setiap orang atas informasi.
 - (8) Menyediakan informasi dan dokumen yang ada dibidang tugas Satker masing-masing sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
 - (9) Memberikan pelayanan informasi, data dan dokumentasi dengan mengirimkan secara berkala kepada PPID Kepala.
 - (10) Membuat laporan rekapitulasi tahunan mengenai layanan informasi Satker kepada PPID Kepala.
 - (11) Menyertakan alasan tertulis pengecualian informasi secara jelas dan tegas dalam hal menyarankan permohonan informasi ditolak kepada PPID Kepala.
 - (12) Menghitamkan atau mengaburkan Informasi yang dikecualikan beserta alasannya.
- 5) 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. 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*) dan pemerintah yang bersih (*clean government*).

- 6) Maklumat Pelayanan Informasi sebagaimana menyebutkan bahwa sanggup menyelenggarakan pelayanan pemberian informasi publik kepada masyarakat yang berkaitan dengan Kemhan secara santun, responsif, akurat dan akuntabel.

b. Sesuai UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik komponen Standar Pelayanan Publik sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) dasar hukum;
- 2) persyaratan;
- 3) sistem, mekanisme, dan prosedur;
- 4) jangka waktu penyelesaian;
- 5) biaya/tarif;
- 6) produk pelayanan;
- 7) sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- 8) kompetensi pelaksana;
- 9) pengawasan internal;
- 10) penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- 11) jumlah pelaksana;
- 12) jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- 13) jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguguan; dan
- 14) evaluasi kinerja pelaksana

c. **Sedangkan untuk Atribut Pelayanan Informasi dalam bentuk elektronik dan non elektronik:**

- 1) Biaya/Tarif Pelayanan
- 2) Persyaratan
- 3) Produk Pelayanan
- 4) Tata Cara Pengajuan Keberatan
- 5) Jangka Waktu Penyelesaian
- 6) Tata Cara Pengajuan Penyelesaian Sengketa ke Komisi Informasi Pusat
- 7) Maklumat Pelayanan
- 8) Waktu Pelayanan
- 9) Alur Mekanisme Pelayanan
- 10) Standar Pelayanan Satker
- 11) Formulir
- 12) Struktur Organisasi PPID
- 13) Visi dan Misi
- 14) Moto PPID
- 15) Alamat PPID

d. **Sarana dan Prasarana Pelayanan Informasi Publik.** PPID Kemhan dalam memberikan layanan informasi kepada publik perihal permohonan informasi bidang pertahanan dilengkapi dengan sarana dan prasarana sebagai berikut:

- 1) **Sentra Layanan Informasi Publik.** Dalam rangka memberikan pelayanan informasi kepada pemohon informasi, PPID Kemhan menyediakan fasilitas Sentra Layanan Informasi Publik yang dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang cukup representatif antara lain sebagai berikut:
- 2) **Frontdesk Informasi.** Tahap pertama dalam permohonan informasi adalah melalui *desk* informasi, sehingga semua identitas, maksud dan tujuan pemohon informasi dapat terekam dengan baik. Kelengkapan administrasi permohonan informasi yang tersedia untuk keperluan tersebut terdiri dari:

- (1) Buku Registrasi Permohonan Informasi Pertahanan
 - (2) Formulir Permohonan Informasi Pertahanan (rangkap dua).
 - (3) Formulir Tanda bukti penyerahan informasi publik (rangkap dua).
 - (4) Formulir Penolakan Permohonan Informasi Pertahanan (rangkap dua).
 - (5) Formulir Pernyataan Keberatan Atas Permohonan Informasi Pertahanan (rangkap dua).
 - (6) Formulir Tanggapan Tertulis (rangkap dua).
 - (7) Buku Register Keberatan
-
- 3) **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.
 - 4) **Ruang Rapat.** Mekanisme hubungan kerja dan sinergitas antara PPID Kepala dan Pelaksana semakin berjalan dengan baik dengan adanya ruang rapat PPID.
 - 5) **Ruang Tamu.** Keberadaan ruang tamu berfungsi sebagai ruang tunggu pemohon informasi yang datang secara langsung, ruang tersebut dilengkapi pendigin ruangan sehingga pemohon informasi merasa nyaman.
 - 6) **Ruang akses internet.** PPID Kemhan juga menyediakan Ruang Publik Akses Internet. Ruang ini dilengkapi dengan fasilitas *wi-fi* dan 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.
 - 7) **Penyediaan Informasi Publik yang Wajib diumumkan.** Penyediaan Informasi Publik yang wajib disediakan dan diumumkan dilakukan dengan menyediakannya melalui saluran media resmi Kemhan dengan konten sebagaimana yang diamanatkan oleh Komisi Informasi Pusat (KIP). Adapun macam jenis medianya adalah sebagai berikut:

a) Media Online:

- (1) Website Kemhan : www.kemhan.go.id
- (2) Website PPID : www.kemhan.ppid.go.id
- (3) Facebook : Kementerian Pertahanan Republik Indonesia
- (4) Instagram : kemhanri
- (5) Twitter : @Kemhan_RI
- (6) Youtube : KemhanRI

b) Media Cetak

- (1) Majalah Wira
- (2) Buku Profil Kemhan
- (3) *Leaflet*
- (4) Brosur
- (5) *Standing Banner*

c) Media Visual:

- (1) Media Interaktif
- (2) Videotron

3) Penyediaan saluran permohonan informasi. Dalam hal permohonan informasi dari publik Kemhan menyediakan saluran permohonan informasi sebagai berikut:

- a) Surat tertulis ke alamat Kementerian Pertahanan RI, Jl. Medan Merdeka Barat No. 13 -14 Jakarta Pusat 10110.
- b) Website : ppid.kemhan.go.id
- c) *E-mail* : ppid@kemhan.go.id
- d) Telepon : 021 382-9236
- e) Fax : 021 384-1084

- e. **Sumber Daya Manusia.** Dalam memberikan pelayanan informasi kepada pemohon informasi, PPID Kemhan menugaskan staf yang melayani secara langsung dan tidak langsung yaitu secara langsung berada di *front desk* sebagai pintu awal pelayanan informasi dan secara tidak langsung melalui online yang berada di *back office* sebagai petugas memproses permohonan informasi melalui *online* serta pengelolaan 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 III OPERASIONAL

7. **Umum.** Pelayanan Informasi Publik di lingkungan Kemhan mengikuti ketentuan yang berlaku guna menjamin ketertiban dan pelayanan optimal, hal ini diatur dalam standar operasional layanan informasi publik.

8. **Jam Pelayanan Informasi Publik.**

a. Hari Senin s.d Kamis:

- | | |
|-----------------------|--------------------------------|
| 1) Kegiatan Pelayanan | : Pukul 08.00 WB s.d 14.30 WB. |
| 2) Istirahat | : Pukul 12.00 WB s.d 13.00 WB |

b. Hari Jumat:

- | | |
|-----------------------|-------------------------------|
| 1) Kegiatan Pelayanan | : Pukul 08.00 WB s.d 15.30 WB |
| 2) Istirahat | : Pukul 11.00 WB s.d 13.00 WB |

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, serta melalui telepon dan fax.

9. **Jumlah Permohonan Informasi Publik.** Dalam rangka pelaksanaan keterbukaan informasi publik, Kemhan telah memberdayakan PPID Kemhan guna merespon pemohon informasi khususnya informasi publik bidang pertahanan. Adapun jenis layanan informasi publik yang diberikan ada dua yaitu layanan informasi publik secara langsung melalui Sentra Layanan Informasi Publik dan akses layanan informasi publik secara elektronik melalui e-PPID, email ppid.kemhan.go.id dan melalui surat menyurat. Selama Tahun 2023 total Permohonan Informasi yang masuk sebesar 1969 permintaan (*Grafik 1*). Pertanyaan yang paling sering

ditanyakan adalah Permohonan Magang di Kemhan, Permohonan Informasi tentang CPNS Kemhan, Permohonan Informasi tentang Alutsista dan Komcad, Penawaran produk dan jasa, Penawaran Kerjasama. Adapun saluran layanan informasi adalah sebagai berikut:

a. **Akses layanan informasi publik dengan datang langsung ke gedung Layanan Informasi Publik PPID.** Pelayanan informasi publik secara langsung dilakukan dengan datang langsung ke gedung PPID Kemhan.

b. **Akses layanan informasi publik atas dasar permintaan secara elektronik.**

Pelayanan informasi publik secara elektronik terdiri dari dua yaitu:

1) **E-mail PPID.** E-mail PPID atau Webmail PPID dengan alamat email ppid@kemhan.go.id merupakan salah satu saluran wadah penerima informasi berbasis elektronik yang berada menyatu dengan website kemhan. Selama tahun 2023 jumlah email yang masuk dari bulan Januari sampai dengan Desember sejumlah 1819 email (*Grafik 2*). Secara keseluruhan pengaduan atau permohonan informasi publik secara elektronik melalui webmail PPID Kemhan periode Januari s.d Desember Tahun 2023 sudah terlayani dan terjawab semua dengan baik dan tepat waktu.

2) **E-PPID** yaitu Sistem berbasis IT yang terdapat di website ppid.kemhan.go.id memudahkan PPID Kepala mengirim permohonan informasi dari publik kepada PPID Pelaksana (Satker/Subsatker). Jenis pengaduan atau permohonan informasi periode Januari s.d Desember Tahun 2023 Adapun secara kuantitatif jumlah permohonan informasi dari Januari sampai dengan bulan Desember 2023 berjumlah 142 pemohon informasi yang ditujukan ke Kemhan RI dan sudah terlayani semua dengan baik (*Grafik 3*).

c. **Akses layanan informasi publik atas dasar permintaan melalui surat.**

Selain permohonan informasi melalui elektronik Kemhan juga menerima permohonan informasi melalui surat. Permohonan informasi yang diterima selama Tahun 2023 sebanyak 3 permintaan dan seluruhnya telah dijawab. (*Grafik 4*).

10. Pelaksanaan Kegiatan Program Kerja dan Non Program Kerja Pelayanan Informasi Publik

Tahun 2023 tidak tersedia anggaran dalam hal pelayanan publik, namun Kemhan tetap menjalankan kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan informasi serta berpartisipasi dalam penilaian pelayanan publik. Adapun yang telah dilakukan Biro Humas dalam hal tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Melakukan Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Informasi Publik baik secara langsung maupun tidak langsung.
- b. Biro Humas Setjen Kemhan menjadi bagian dari Tim Pelaksana Reformasi Birokrasi berdampak General sebagai koordinator Kepatuhan tentang Standar Pelayanan Publik, Koordinator Nilai Presepsi Kualitas Pelayanan Publik (Survei Kepuasan Masyarakat), Koordinator Indeks Kualitas Pelayanan Publik. Hal ini berdasarkan Kepmenhan Nomor: KEP/591/V/2023 tentang Tim Pelaksana Pusat Reformasi Birokrasi Berdampak (General dan Tematik) Kementerian Pertahanan Tahun 2023.
- c. Kemhan ikut serta dalam pemeringkatan Keterbukaan Informasi Publik oleh Komisi Informasi Pusat. Perolehan Kemhan pada tahun 2023 adalah masih sama dengan perolehan tahun lalu yaitu pada katagori Badan Publik tertinggi "Informatif".
- d. Kemhan ikut serta dalam pemeringkatan Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai UU No.25 /2009 yang diselenggarakan oleh Ombudsman RI. Dari Kemhan, Satker yang dinilai adalah sebagai berikut:
 - 1) Dittekindhan Ditjen Pothan Kemhan pada Pelayanan Perizinan Akspor & Impor Alpalhankam.
 - 2) Ditkersinhan Ditjen Strahan Kemhan pada Pelayanan Perizinan SC untuk WNA yang melakukan kegiatan di Kemhan dan Mabes TNI. Perolehan nilai Tahun 2023 adalah 68,44 masuk pada kategori C di zona kuning. Dibanding tahun lalu, nilai tersebut menurun sebanyak 7,78 dari perolehan tahun 2022 yaitu 76,22.
- e. Dalam penilaian PEKPPP (Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kementerian, Lembaga, Pemerintah Daerah dan BUMN Tahun 2023 Kemhan mengikutkan 3 Unit Layanan sebagai berikut:

- 1) **Layanan Jasa** pada Rumah Sakit dr. Suyoto Pusat Rehabilitasi Kemhan dengan perolehan indeks 4.51 (A) dengan kategori Pelayanan Prima.
- 2) **Layanan Administrasi** pada Pusat Pendidikan dan Pelatihan Bahasa Kementerian Pertahanan (Pusdiklat Bahasa Badiklat Kemhan) dengan perolehan indeks 4,47 (A-) dengan kategori "Sangat Baik".
- 3) **Layanan Barang** pada Biro Umum Setjen Kemhan di Pelayanan Perlengkapan Perorangan dengan perolehan indeks 4,17 (A-) dengan kategori "Sangat Baik".

Sehingga rata-rata indeks yang diperoleh oleh Kemhan adalah 4,34 (A-) dengan kategori Sangat Baik.

- f. Kemhan ikut serta dalam pengisian kuesioner PIKP (Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik) oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika.

11. Penyelesaian Sengketa Informasi Publik

Pada Tanggal 10 Oktober 2023 Kemhan memenuhi panggilan sidang sengketa informasi publik oleh Komisi Informasi Pusat atas Agusni Rahayu sebagai Pemohon terhadap Kementerian Pertahanan sebagai Termohon. Sidang dilaksanakan sebanyak 2 (dua) kali yaitu yang Pertama (10 Oktober 2023) Pemeriksaan Awal dan yang Kedua (24 Oktober 2023). Pada Sidang kedua Pemohon sudah menerima dengan terbuka jawaban dari Kemhan, sehingga KIP telah berhasil memediasi antara Pemohon dan Termohon, sanggahan telah selesai. Sidang pembacaan putusan akan dijadwalkan kembali.

12. Survei Kepuasan Masyarakat.

Dalam hal permohonan informasi tahun ini Biro Humas tidak melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat karena kegiatan ini masuk dalam program kerja yang terkena *Automatic Adjustment* Tahun 2023.

13. **Laporan Bulanan.** Sebagai bahan evaluasi bagi pimpinan untuk menentukan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan informasi publik maka kegiatan layanan informasi memberikan laporan secara berkala yaitu laporan bulanan yang dilaporkan kepada Karo Humas Setjen Kemhan dan Laporan Tahunan yang dilaporkan kepada pimpinan tertinggi Kemhan serta Komisi Informasi Pusat.

BAB IV

KENDALA DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

14. **Umum.** Pelayanan informasi publik di lingkungan Kemhan secara umum dapat dilaksanakan dengan cepat dan transparan sesuai dengan standar layanan informasi publik yang telah ditetapkan oleh Kemhan.
15. **Kendala.** Pertama adalah adanya gangguan pada website ppid.kemhan.go.id berupa hilangnya beberapa data yang terdapat di website ppid sehingga kerap menghambat kinerja pelayanan dan penyediaan informasi. Dalam hal ini Biro Humas mengatasi dengan berkoordinasi dengan Pusdatin Kemhan. Kedua ketika publik mengharapkan permintaan informasinya cepat dijawab, namun di sisi lain proses jawaban tersebut harus melalui proses koordinasi dengan pihak Satker/Subsatker Kemhan yang lain yang terkadang membutuhkan waktu yang tidak singkat. Proses jawaban Satker/Subsatker membutuhkan waktu yang tidak sebentar memerlukan persetujuan dari pimpinan Satker/Subsatker tersebut. Selama ini jumlah informasi yang diminta kadang-kadang cukup banyak sehingga memerlukan waktu cukup lama untuk menyiapkan jawabannya agar komprehensif, akurat dan kredibel. Kendala tersebut diatasi dengan melakukan koordinasi secara informal dengan instansi terkait untuk mempercepat proses koordinasi. Ketiga tahun ini semua anggaran program kerja terkait pelayanan publik masuk dalam anggaran yang terkena *automatic adjustment* sehingga dalam pelaksanaannya tentu saja tidak optimal.
16. **Rekomendasi dan Rencana Tindak Lanjut untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Informasi.**
 - a. Memohon tanggapan dan saran dari Pusdatin Kemhan atas apa yang perlu dilakukan atas gangguan website serta server website ppid.
 - b. Peningkatan koordinasi antar pejabat data dan informasi Satker/Subsatker Kemhan.
 - c. Berkoordinasi dengan pihak penyusun anggaran atas anggaran kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan publik.

BAB V
PENUTUP

17. **Penutup.** Demikian laporan Tahunan Pelayanan Informasi Publik TA. 2023 ini kami sampaikan guna memberikan gambaran tentang pelayanan informasi publik di lingkungan Kementerian Pertahanan Republik Indonesia agar dapat menjadi bahan masukan bagi pimpinan dalam mengambil keputusan terkait hal tersebut.

Jakarta, Januari 2024

Kepala Biro Hubungan Masyarakat
selaku



Edwin Adrian Sumantha
Birgadir Jenderal TNI

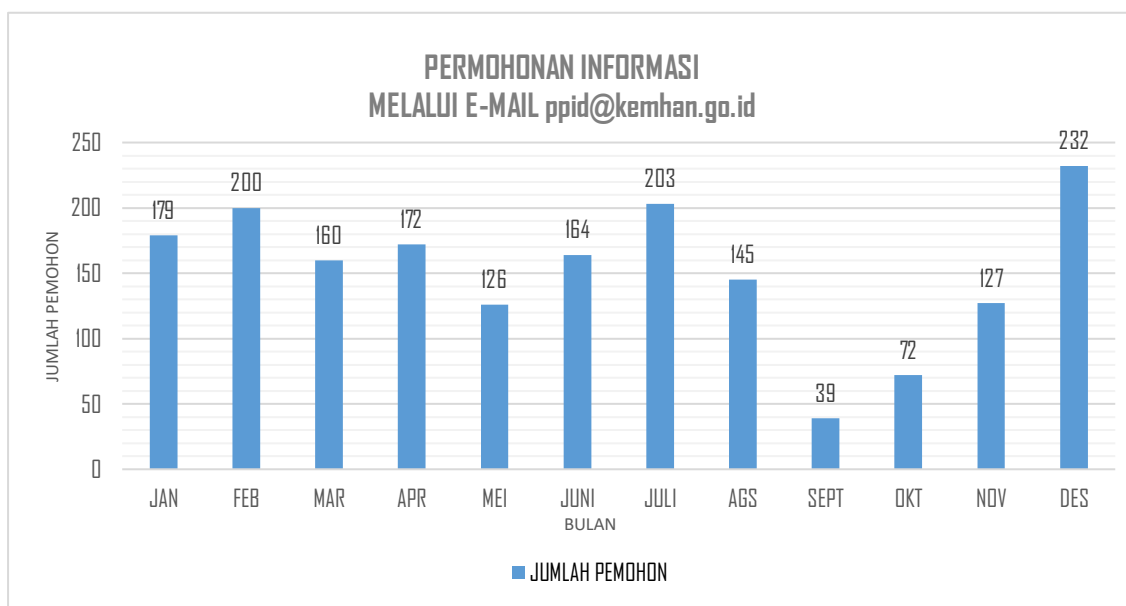
REKAPITULASI PERMOHONAN INFORMASI TAHUN 2023

No	SALURAN PENGADUAN	JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUNI	JULI	AGS	SEPT	OKT	NOV	DES
1	ppid.kemhan.go.id	179	200	160	172	126	164	203	145	39	72	127	232
2	E-PPID	24	15	4	5	9	18	18	19	9	5	16	-
3	Datang langsung	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	1
4	Surat	-	1	-	-	-	2	1	-	-	-	-	-
5	Telepon dan Fax	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
JUMLAH		203	216	164	177	135	185	222	164	183	77	143	234

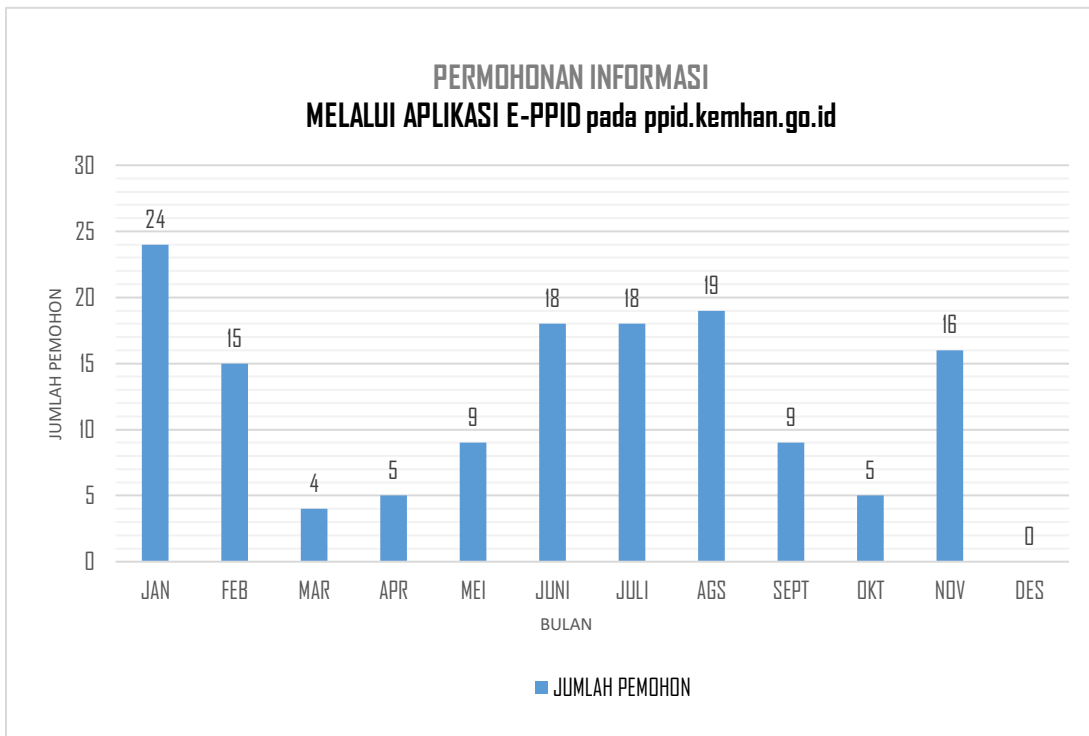
Grafik 1



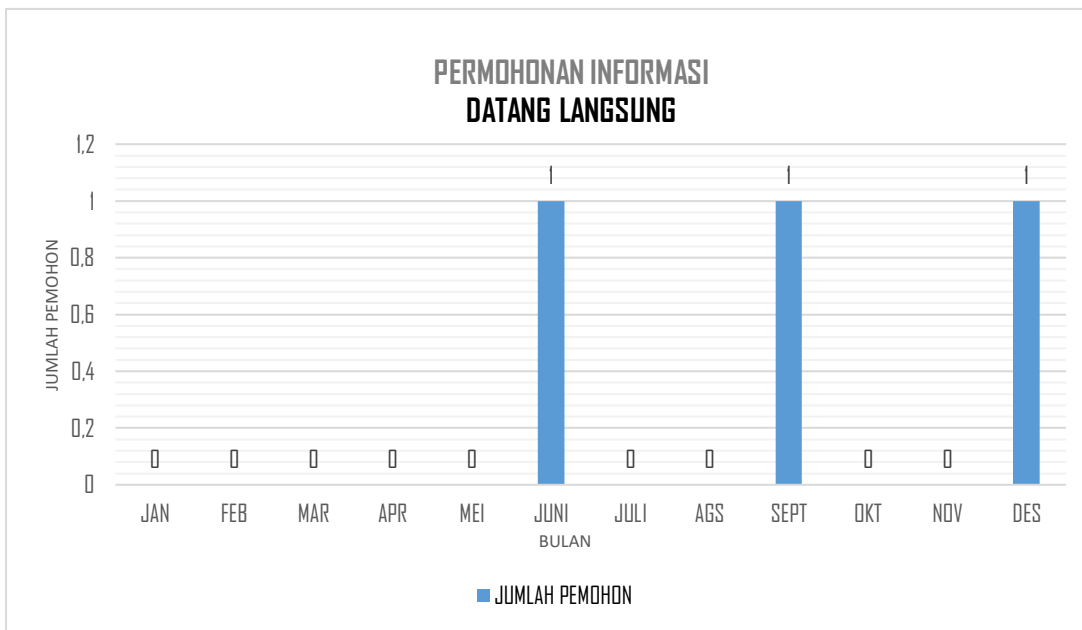
Grafik 2



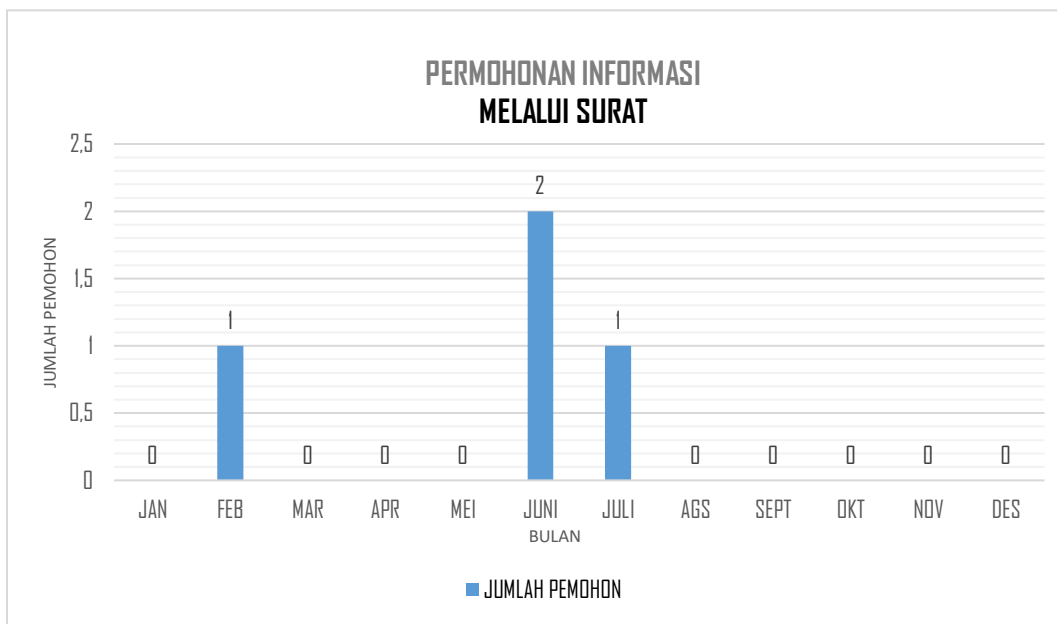
Grafik 3



Grafik 4



Grafik 5



Grafik 6

