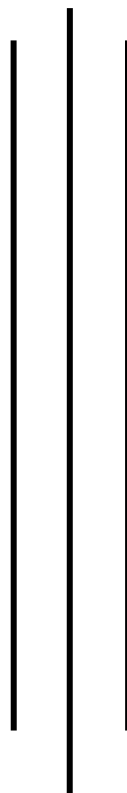




# LAPORAN TAHUNAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK TAHUN 2021



PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI  
KEMENTERIAN PERTAHANAN REPUBLIK INDONESIA

**DAFTAR ISI**  
**LAPORAN TAHUNAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK TAHUN 2021**

Daftar Isi.....	i
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1. Umum.....	1
2. Maksud dan Tujuan .....	2
3. Ruang Lingkup dan Tata Urut .....	2
4. Dasar .....	2
<b>BAB II KEBIJAKAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK.....</b>	<b>4</b>
5. Umum.....	4
6. Kebijakan Pelayanan Informasi Publik.....	4
a. Kewajiban Kementerian Pertahanan .....	4
b. Sarana dan Prasarana Pelayanan Informasi Publik.....	5
1) Sentra Layanan Informasi Publik.....	5
2) Penyediaan Informasi Publik yang Wajib diumumkan .....	6
3) Penyediaan Saluran Permohonan Informasi Publik .....	7
4) Sumber Daya Manusia.....	7
5) Anggaran .....	7
<b>BAB III OPERASIONAL .....</b>	<b>8</b>
7. Umum.....	8
8. Jam Pelayanan Informasi Publik.....	8
9. Jumlah Permohonan Informasi Publik .....	8
10. Survei Kepuasan Masyarakat .....	9
<b>BAB IV KENDALA DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK.....</b>	<b>11</b>
13. Umum .....	11
14. Kendala.....	11
15. Rekomendasi dan Rencana Tindak Lanjut untuk Meningkatkan Kualitas	

	Pelayanan Informasi Publik.....	11
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b>	
16.	Penutup.....	11

#### **DAFTAR GRAFIK**

Grafik 1	Total Permintaan Informasi Publik Januari – Desember 2021
Grafik 2	Permintaan Informasi Melalui E-PPID Januari – Desember 2021
Grafik 3	Permintaan Informasi Melalui Email PPID Januari – Desember 2021
Grafik 4	Permintaan Informasi Melalui Surat Januari – Desember 2021
Grafik 5	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021

## BAB I PENDAHULUAN

### 1. 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 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. Kemhan sebagai Badan Publik dalam hal ini Biro Humas Setjen Kemhan selaku Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) 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 cepat dan tepat waktu, biaya ringan dan cara sederhana sesuai Pasal 2 (3) Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008.

- 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 2021.

## 2. Maksud dan Tujuan.

- a. **Maksud.** Untuk menyampaikan kegiatan pelayanan informasi publik periode Januari s.d Desember Tahun 2021 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 2021 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 dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

- c. Peraturan Menteri Pertahanan Nomor 14 Tahun 2011 tanggal 27 Juli 2011 tentang Standar Layanan Informasi Pertahanan di lingkungan Kementerian Pertahanan.
- d. Peraturan Sekretaris Jenderal Kementerian Pertahanan Nomor 02 Tahun 2015 tentang Standar Operasional Layanan Informasi Publik di lingkungan Kementerian Pertahanan.
- e. Keputusan Sekjen Kemhan Nomor: KEP/1212.e/XII/2020 tanggal 5 Oktober 2021 tentang Perubahan 5 Program Kerja dan Anggaran Biro Hubungan Masyarakat Sekretariat Jenderal Kementerian Pertahanan RI TA. 2021.
- f. Program Kerja Biro Humas Setjen Kemhan TA. 2021.

**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) 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.
    - 2) Biro Humas Setjen 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.
    - 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. 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*).

- 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.
- b. **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:
    - a) **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
    - b) **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.

- c) **Ruang Rapat.** Mekanisme hubungan kerja dan sinergitas antara PPID Kepala dan Pelaksana semakin berjalan dengan baik dengan adanya ruang rapat PPID.
  - d) **Ruang Tamu.** Keberadaan ruang tamu berfungsi sebagai ruang tunggu pemohon informasi yang datang secara langsung, sehingga pemohon informasi merasa nyaman.
  - e) **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.
- 2) **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](http://www.kemhan.go.id)
    - (2) Website PPID: [www.kemhan.ppid.go.id](http://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, Jl. Medan Merdeka Barat No. 13 -14 Jakarta Pusat 10110
  - b) Website : [ppid.kemhan.go.id](http://ppid.kemhan.go.id)
  - c) *E - mail* : [ppid@kemhan.go.id](mailto:ppid@kemhan.go.id)
  - d) Telepon : 021 382-9236
  - e) Fax : 021 384-1084
  
- c. **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.
  
- d. **Anggaran.** Anggaran yang digunakan dari Anggaran Biro Humas Setjen Kemhan TA. 2021.

### 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. **Jenis 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 2021 total Permohonan Informasi yang masuk sebesar 1495 permintaan (*Grafik 1*), dengan rincian sebagai berikut:
- a. **Akses layanan informasi publik secara langsung melalui pelayanan Sentra Layanan Informasi Publik PPID.** Pelayanan informasi publik secara langsung dilakukan dengan datang ke Sentra Layanan Informasi Publik Biro Humas Setjen Kemhan. Dikarenakan adanya Pandemi Covid-19, permohonan informasi secara datang langsung sementara waktu ditiadakan.

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

Pelayanan informasi publik secara elektronik terdiri dari dua yaitu :

- 1) **E-PPID** yaitu Sistem berbasis IT yang memudahkan PPID Kepala mengirim permohonan informasi dari publik kepada PPID Pelaksana (Satker/Subsatker). Jenis pengaduan atau permohonan informasi periode Januari s.d Desember Tahun 2021 yang paling sering ditanyakan adalah Persyaratan menjadi Komponen Cadangan, Permohonan Magang di Kemhan, dan Permintaan Laporan Keuangan Kemhan. Adapun secara kuantitatif jumlah permohonan informasi sampai dengan bulan Desember 2021 berjumlah 74 pemohon informasi yang ditujukan ke Kemhan RI dan sudah terlayani semua dengan baik (*Grafik 2*).
- 2) **E-mail PPID.** E-mail PPID atau Webmail PPID merupakan salah satu saluran wadah penerima informasi berbasis elektronik yang berada menyatu dengan website kemhan. Selama tahun 2021 jumlah email yang masuk dari bulan Januari sampai dengan Desember 2021 sejumlah 1407 email (*Grafik 3*). Secara keseluruhan pengaduan atau permohonan informasi publik secara elektronik melalui webmail PPID Kemhan periode Januari s.d Desember Tahun 2021 sudah terlayani dan terjawab semua dengan baik dan tepat waktu.

**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 2021 sebanyak 14 permintaan dan seluruhnya telah dijawab. (*Grafik 4*).

10. **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 90,4% meningkat 0,61% dari tahun 2020. Dari 10 komponen nilai tertinggi pada Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dan Komponen Sarana dan Prasarana Pelayanan berada di angka 95,7% dan terendah pada Waktu Penyelesaian Pelayanan berada di angka 83,7%. (*Grafik 5*).

11. **Laporan Berkala.** 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**

13. **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. Memang kadang-kadang ditemui kendala tetapi dapat diselesaikan sehingga tidak mengganggu proses Yaninfo publik.
14. **Kendala.** 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. Salah satu kendala yang dihadapi adalah 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 disiasati dengan melakukan koordinasi secara informal dengan instansi terkait untuk mempercepat proses koordinasi.
15. **Rekomendasi dan Rencana Tindak Lanjut untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Informasi.**
  - a. Meningkatkan kuantitas dan kualitas 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, dan juga pentingnya wahana forum komunikasi insan PPID Kemhan guna meningkatkan kualitas dan kuantitas SDM dalam menghadapi kemajuan informasi di masa depan.

**BAB V**  
**PENUTUP**

16. **Penutup.** Demikian laporan Tahunan Pelayanan Informasi Publik TA. 2021 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.

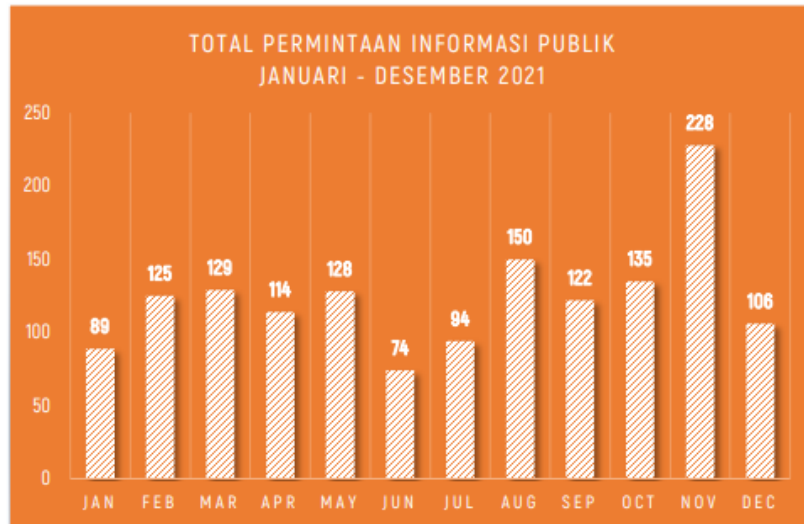
Jakarta, 31 Desember 2021

Kepala Biro Hubungan Masyarakat  
selaku  
PPID Kepala

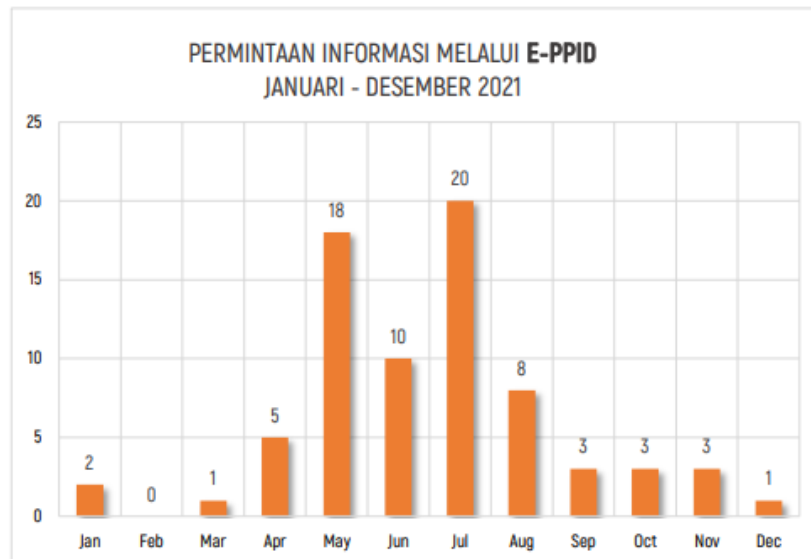


Penny Radjendra, S.T., M.Sc., M.Sc  
Marsekal Pertama TNI

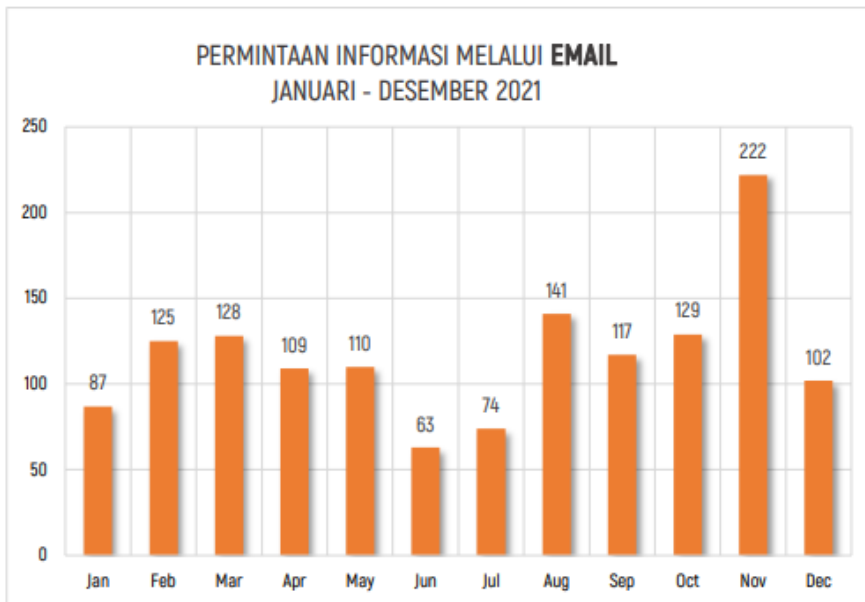
## GRAFIK PERMINTAAN INFORMASI TAHUN 2021



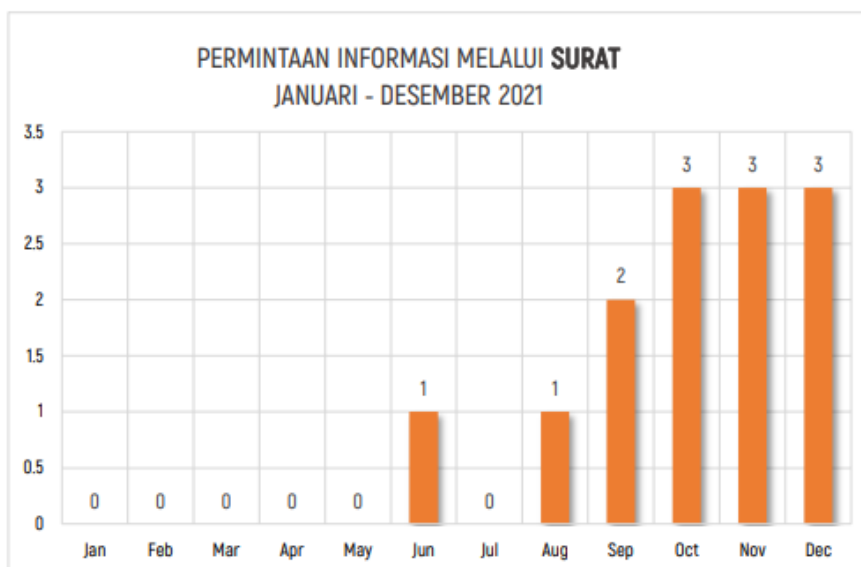
Grafik 1



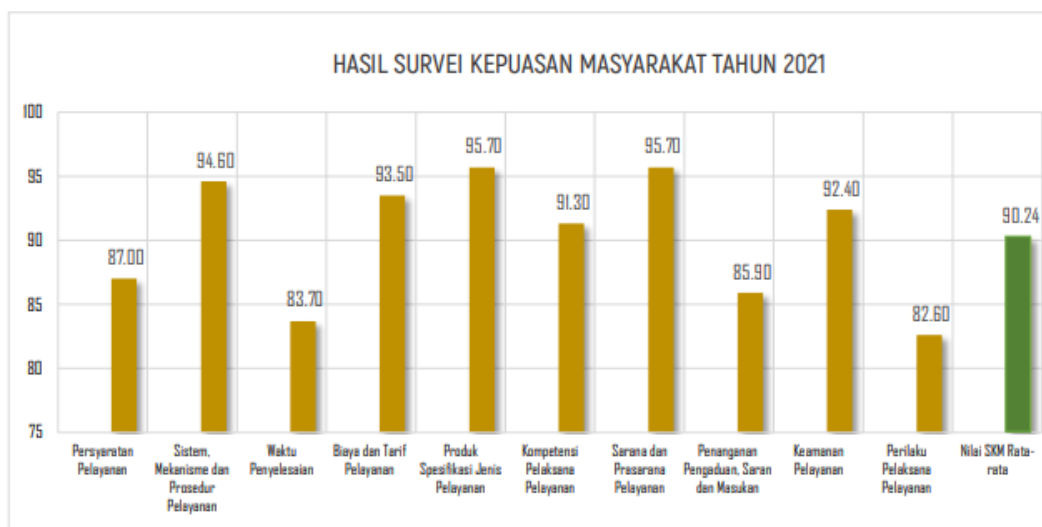
Grafik 2



Grafik 3



Grafik 4



**Grafik 5**

Nilai SKM Tahun 2021 yang diperoleh dari 10 unsur pelayanan adalah 90,24%.