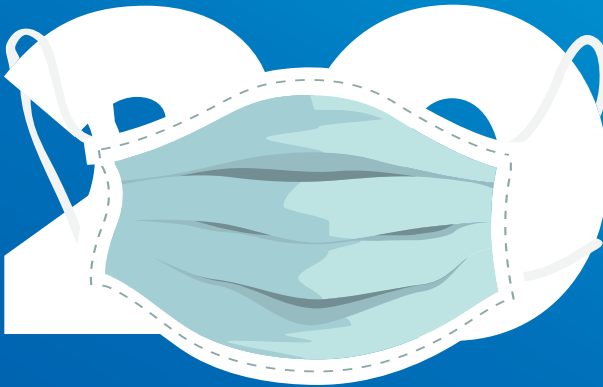


LAPORAN TAHUNAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK
PPID OMBUDSMAN RI

20



 **137**



0821 3737 3737



OmbudsmanRI137

 ppid@ombudsman.go.id

 www.ombudsman.go.id

Cover Story

Tahun 2020, berjuang di masa pandemi. Pelayanan informasi tetap berjalan meski dengan segala keterbatasan. Tidak ada pilihan lain, inovasi menjadi keharusan.



LAPORAN TAHUNAN

LAYANAN INFORMASI PUBLIK
PPID OMBUDSMAN RI
TAHUN 2020

Daftar Isi

Daftar Isi	4
Daftar Gambar	4
Daftar Grafik	5
Daftar Tabel	5
Gambaran Umum Kebijakan Layanan Informasi Publik	6
Gambaran Umum Pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik	10
Pelayanan Informasi Publik	16
Capaian Tahun 2020	20
Kendala dalam Pengelolaan Layanan Informasi Publik	22
Rekomendasi dan Rencana Tindak Lanjut Peningkatan Kualitas Layanan Informasi	23

Daftar Gambar

Gambar 1. Struktur PPID _____	8
Gambar 2. Sarana dan Prasarana Pelayanan Informasi _____	12
Gambar 3. Keikutsertaan dalam Bimtek PPID _____	14
Gambar 4. Benchmarking ke Kemendes dan Bawaslu _____	15
Gambar 5. Penganugerahan Keterbukaan Informasi Publik _____	21

Daftar Grafik

Grafik 1. Saluran Permohonan Informasi _____	17
Grafik 2. Presentase Pemenuhan Informasi Publik _____	17
Grafik 3. Substansi Permohonan Informasi _____	18

Daftar Tabel

Tabel 1. Kategori Substansi Permohonan Informasi _____	18
--	----



ORI



SINAR MAS

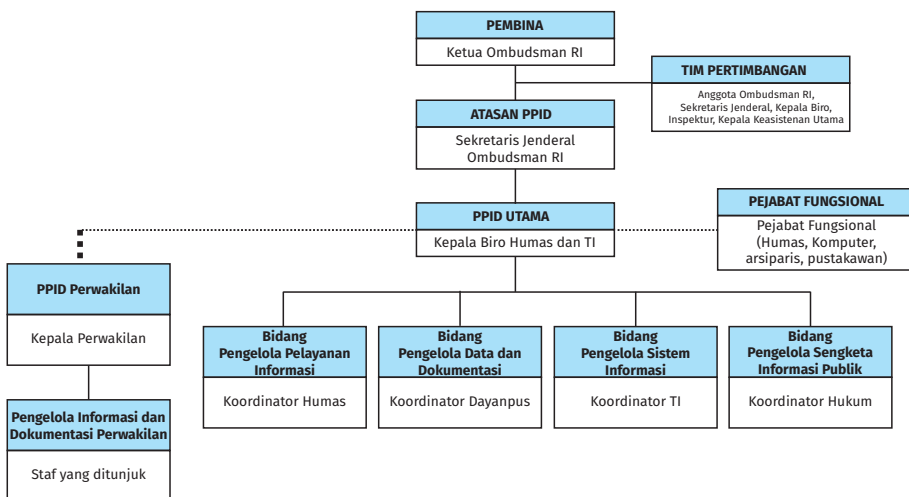
lines

Gambaran Umum Kebijakan Layanan Informasi Publik

Sebagai badan publik, Ombudsman Republik Indonesia menjalankan amanat Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik melalui penyelenggaraan pelayanan informasi di lingkungan Ombudsman Republik Indonesia. Dalam kondisi pandemi yang mewabah, pelayanan informasi tetap berjalan. Dengan segala penyesuaian dan berbagai inovasi yang telah dilakukan.

Di tahun 2020 ini, terdapat satu perubahan besar bagi PPID Ombudsman Republik Indonesia. Ditandai dengan terbitnya peraturan baru yang mengatur dan menjadi dasar pelaksanaan pelayanan informasi dan dokumentasi di lingkungan Ombudsman Republik Indonesia. Yaitu dengan disahkannya Peraturan Ombudsman Nomor 46 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi Pada Ombudsman Republik Indonesia.

Peraturan Ombudsman tersebut menggantikan Peraturan Ombudsman Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pengelolaan Informasi Dan Dokumentasi Pada Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia. Salah satu hal yang berubah adalah semakin kuatnya posisi dan kedudukan PPID, dari yang awalnya dijabat oleh Pejabat Eselon III menjadi Pejabat Eselon II yang menangani kehumasan. Dalam hal ini dijabat oleh Kepala Biro Humas dan Teknologi Informasi. Penguatan PPID Ombudsman Republik Indonesia lainnya melalui Peraturan Ombudsman tersebut yaitu dengan ditunjuknya PPID Perwakilan di setiap Kantor Perwakilan Ombudsman. Diharapkan, dengan adanya PPID Perwakilan, keterbukaan informasi publik di Kantor Perwakilan Ombudsman dapat semakin meningkat.



Gambar 1.
Struktur PPID

Pelaksanaan layanan informasi juga diperkuat melalui Surat Keputusan Ketua Ombudsman Nomor 1 1 Tahun 2020 tentang Susunan Pengelola Layanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia. Beberapa hal yang telah dilakukan antara lain pengelolaan dan pemutakhiran Daftar Informasi Publik, Daftar Informasi yang Dikecualikan, dan layanan informasi publik. Daftar Informasi Publik yang telah diperbaharui ditetapkan dalam Surat Keputusan Ketua Ombudsman Nomor 149 tahun 2020 tentang Daftar Informasi Publik di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia. Begitu juga dengan informasi yang dirahasiakan atau dikecualikan, telah diselenggarakan Uji Konsekuensi untuk jenis informasi yang dikecualikan di lingkungan Ombudsman Republik Indonesia yang kemudian hasilnya ditetapkan melalui Surat Keputusan Ketua Ombudsman Nomor 165 Tahun 2020 tentang Klasifikasi Informasi yang Dikecualikan di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia.

Di tengah masa pandemi seperti ini, pengelolaan informasi dan dokumentasi hampir sebagian besar dilakukan secara daring. Seperti saat uji konsekuensi informasi yang dikecualikan, dilakukan secara daring dengan seluruh Unit Kerja, baik di kantor pusat maupun perwakilan. Hal tersebut menjadi satu catatan tersendiri, karena dengan sarana teknologi tersebut, uji konsekuensi dapat dilakukan dengan seluruh Kantor Perwakilan dalam satu waktu.

Untuk memudahkan masyarakat dalam mengajukan permohonan, terlebih di era pandemi, telah dikembangkan Aplikasi PPID berbasis Android. Melalui aplikasi ini, masyarakat dapat dengan mudah mengajukan permohonan informasi melalui telepon pintarnya. Aplikasi PPID ini melengkapi saluran online yang sudah ada sebelumnya yaitu melalui website Ombudsman. Sepanjang tahun 2020, terdapat 171

Permohonan Informasi. Sebagian besar permohonan datang melalui website sebanyak 96 permohonan, melalui Aplikasi PPID sebanyak 70 permohonan. Sisanya melalui surat 3 permohonan dan datang langsung sebanyak 2 permohonan. Sebagai catatan, Aplikasi PPID baru berjalan di pertengahan tahun 2020, namun dari data tersebut dapat dilihat bahwa tren permohonan melalui aplikasi semakin meningkat bahkan mendekati permohonan melalui website.

Yang terakhir, sebagai upaya perbaikan layanan informasi, PPID Ombudsman Republik Indonesia melakukan survei kepuasan Pemohon Informasi. Survei dilakukan secara online dengan membagikan link survei kepada Pemohon melalui kontak nomor telepon dan email. Hasil survei ini menjadi masukan terhadap pengembangan ataupun perbaikan layanan PPID Ombudsman Republik Indonesia.

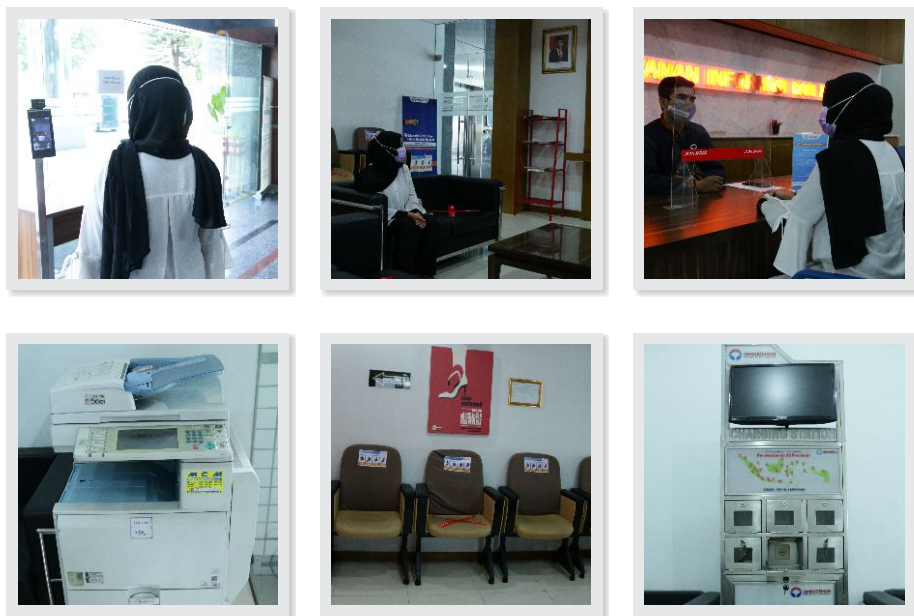


Gambaran Umum Pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik

Sarana dan Prasarana Pelayanan Informasi Publik

Pelayanan informasi selama wabah pandemi Covid-19 disesuaikan dengan protokol kesehatan. PPID Ombudsman Republik Indonesia menyarankan kepada Pemohon agar mengajukan permohonan melalui saluran-saluran yang telah disediakan. Seperti website, Aplikasi PPID, Halo Ombudsman 137, ataupun email.

Namun demikian, bagi Pemohon yang menginginkan untuk datang secara langsung, PPID sudah menyiapkan sarana dan prosedur yang sesuai dengan protokol kesehatan. Seperti pengecekan suhu tubuh sebelum masuk, pemohon wajib mengenakan masker, adanya sekat pembatas antara petugas dan pemohon.



Gambar 2.
Sarana dan Prasarana Pelayanan Informasi

Sarana dan prasarana disediakan lengkap bagi para pemohon yang datang secara langsung ke desk Pelayanan Informasi. Seperti ruang tunggu yang nyaman dan sesuai dengan protokol kesehatan, tempat duduk khusus bagi disabilitas, adanya mesin fotokopi dan *box charger* yang bisa digunakan secara gratis bagi pemohon.

Meski demikian, PPID Ombudsman Republik Indonesia tetap menyarankan kepada para pemohon agar mengakses saluran informasi lain yang disediakan secara daring.

Salah satu inovasi penyediaan saluran layanan informasi yang lahir di masa pandemi adalah Aplikasi PPID berbasis Android. Aplikasi ini dapat diunduh di perangkat telepon pintar secara mudah dan murah. Banyak manfaat yang diperoleh dari adanya Aplikasi ini, seperti diantaranya Pemohon dapat langsung mengajukan permohonan informasi publik, mengajukan keberatan, ataupun mengakses informasi publik lainnya.



Pengembangan Sumber Daya Manusia

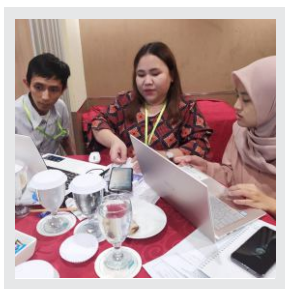
Sumber daya manusia memegang peranan penting dalam pelayanan informasi publik di lingkungan Ombudsman Republik Indonesia. Untuk itu, pada tahun 2020 PPID Ombudsman Republik Indonesia mengikuti beberapa bimbingan teknis (bimtek) pengelolaan PPID dan Keterbukaan Informasi Publik. Diharapkan SDM yang mengelola PPID di lingkungan Ombudsman Republik Indonesia mampu memahami serta memiliki kapasitas yang unggul tentang pengelolaan informasi dan dokumentasi. berikut beberapa bimtek yang diikuti sepanjang tahun 2020:

- 1 Bimtek Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi yang diadakan oleh Ikatan Pranata Humas (Iprahumas) Wilayah Jakarta

- 2 Webinar NGUPAS (Ngobrol Kupas Cerdas) *"Perspektif Keterbukaan Informasi Publik di Era Adaptasi Kebiasaan Baru"* yang diadakan oleh Kementerian Sekretaris Negara

- 3 Webinar Kelas Keterbukaan Informasi Publik *"Membangun e-PPID: Mengefektifkan Komunikasi Publik di Era New Normal"* yang diselenggarakan oleh Magnitude Indonesia

- 4 Webinar Kelas Keterbukaan Informasi Publik *"Di Masa Pandemi, PPID Bisa Apa?"* diadakan oleh Magnitude Indonesia



Gambar 3.
Keikutsertaan dalam Bimtek PPID



Gambar 4.
Benchmarking ke Kemendes dan Bawaslu

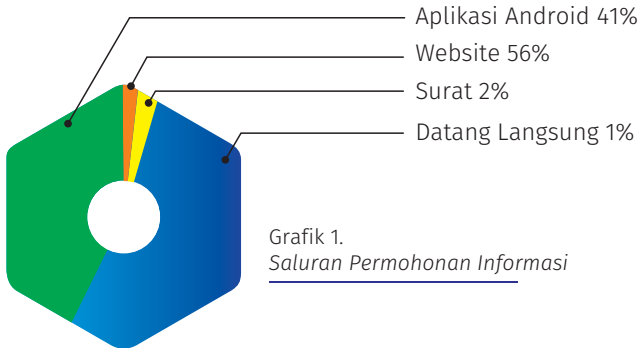
Peningkatan kapasitas juga dilakukan melalui *benchmarking* kepada Instansi lain yang tingkat keterbukaan informasi publiknya sudah mencapai predikat “Informatif” atau paling baik. *Benchmarking* dilakukan ke PPID Bawaslu RI dan PPID Kementerian Desa. Melalui kegiatan *benchmarking* ke dua instansi tersebut, banyak diperoleh masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik di lingkungan Ombudsman Republik Indonesia.

Selain itu, untuk meningkatkan keterbukaan informasi juga dilakukan penajakan kerja sama (MoU) dengan Komisi Informasi Pusat. Kerja sama dengan Komisi Informasi Pusat sebenarnya pernah terjalin di tahun 2015 dan telah berakhir di tahun 2018 lalu. Di tahun 2020 ini akan kembali diijazahi untuk melakukan penandatanganan MoU kembali dengan Komisi Informasi Pusat. Namun demikian, karena wabah virus Corona yang tengah melanda, pembahasan mengenai kerja sama ini untuk sementara ditunda terlebih dahulu.

Pelayanan Informasi Publik

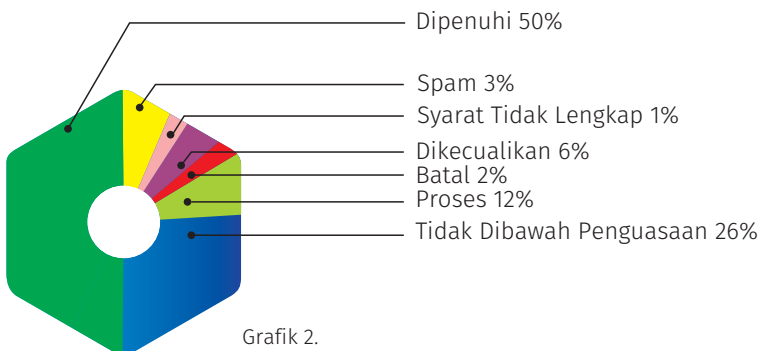
Selama tahun 2020 ini, jumlah total Pemohon Informasi yang masuk ke PPID Ombudsman Republik Indonesia sebanyak 171 Permohonan. Sebagian besar melalui akses online. Tercatat 96 permohonan melalui website, 70 permohonan melalui Aplikasi PPID, 3 permohonan melalui surat dan datang langsung hanya ada 2 permohonan.

Sebagai catatan, meski baru dikembangkan di pertengahan tahun, Aplikasi PPID menjadi saluran permohonan informasi yang cukup banyak digunakan. Dan tren penggunaannya semakin meningkat mendekati jumlah permohonan informasi melalui website. Artinya bahwa pengembangan Aplikasi PPID ini sangat tepat dan dengan didukung oleh sosialisasi melalui media sosial, banyak masyarakat yang mengetahui dan mengakses Aplikasi PPID Ombudsman Republik Indonesia



Grafik 1.
Saluran Permohonan Informasi

Dari sisi presentase pemenuhan informasi publik, terdapat 86 permohonan dipenuhi, kemudian ada 45 permohonan yang tidak di bawah penguasaan Ombudsman. Bagi pemohon yang meminta informasi yang tidak di bawah penguasaan, PPID Ombudsman Republik Indonesia mengarahkan kepada Pemohon untuk mengajukan permohonan kembali secara langsung kepada instansi terkait. Terdapat juga permohonan informasi yang dikecualikan sebanyak 10 permohonan, pemohon membatalkan permohonannya sebanyak 4 permohonan, persyaratan belum lengkap terdapat 1 permohonan, serta permohonan yang bersifat *spam* sebanyak 5 permohonan. Sisanya terdapat 20 permohonan masih dalam proses penjawaban.



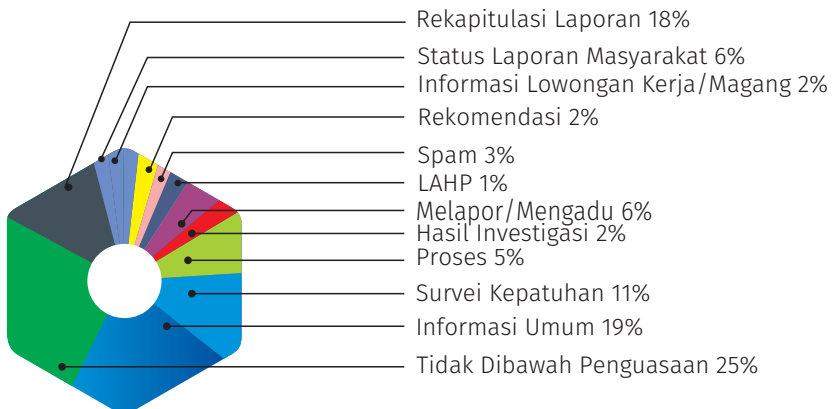
Grafik 2.
Presentase Pemenuhan Informasi Publik

Adapun dari substansi permohonan yang diminta terdiri dari berbagai kategori sebagaimana dalam tabel berikut:

KATEGORI	JUMLAH
Survei Kepatuhan	18
Bukan Di Bawah Penguasaan ORI	45
Rekapitulasi Laporan	30
Informasi Umum	33
Rekomendasi	3
Hasil Investigasi	3
Status Laporan Masyarakat	9
Melapor/Mengadu	10
Informasi Lowongan Magang/Kerja	4
LAHP	2
Proses	9
Spam	5

Tabel 1.
Kategori Substansi Permohonan Informasi

Secara prosentase dapat dilihat dalam grafik di bawah ini:



Grafik 3.
Substansi Permohonan Informasi

Indeks Ketepatan Waktu Penyediaan Informasi Publik

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik, khususnya yang berkaitan dengan waktu penjawaban sebagaimana sesuai ketentuan dalam Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010, PPID Ombudsman Republik Indonesia menghitung indeks ketepatan waktu penyediaan informasi publik. Indeks ini dihitung berdasarkan jangka waktu penjawaban setiap permohonan informasi publik dengan perhitungan sebagai berikut:

- 1 - 10 Hari : nilai 4
- 11 - 13 Hari : nilai 3
- 14 - 16 Hari : nilai 2
- 17 hari ke atas : nilai 1

Dari total permohonan yang dipenuhi, berikut hasil perhitungan indeks ketepatan waktu penyediaan informasi publik:

Nomor	Jalur	Rata
1	Umum	3.791209
2	Aplikasi	3.823529
Rata Keseluruhan		3.80737

dari hasil perhitungan, didapat **indeks ketepatan waktu penyediaan informasi publik tahun 2020 adalah 3.8**.

Capaian Tahun 2020

Berbagai penguatan dan pengembangan dalam pelayanan informasi yang telah dilakukan semakin meningkatkan keterbukaan informasi publik Ombudsman Republik Indonesia sebagai Badan Publik. Dalam monitoring dan evaluasi keterbukaan informasi publik yang dilakukan oleh Komisi Informasi Pusat, tingkat keterbukaan Ombudsman Republik Indonesia pada tahun 2020 meraih peringkat keterbukaan informasi tertinggi, yaitu “Informatif”.

Ombudsman RI berhasil meraih predikat Informatif dengan perolehan nilai 95,66 dalam Penganugerahan Keterbukaan Informasi Publik 2020 yang diselenggarakan oleh Komisi Informasi Pusat secara virtual pada Rabu (25/11/2020) di Jakarta. Penghargaan predikat Informatif diserahkan secara virtual oleh Wakil Presiden Republik Indonesia, K.H Ma'ruf Amin kepada Wakil Ketua Ombudsman RI, Lely Pelitasari Soebekty dan Anggota Ombudsman RI, Alamsyah Saragih.



Gambar 5.
Penganugerahan Keterbukaan Informasi Publik

Perbaikan dan pengembangan yang terus dilakukan setiap tahun menjadikan Ombudsman Republik Indonesia sebagai Badan Publik dengan Kategori Informatif. Terjadi peningkatan kualitas setiap tahunnya, di tahun 2018 Ombudsman Republik Indonesia meraih predikat “Cukup Informatif”, kemudian di tahun 2019 meraih predikat “Menuju Informatif”. Serta di tahun 2020 ini Ombudsman Republik Indonesia akhirnya meraih tingkat keterbukaan informasi publik dengan predikat “Informatif”.

Kendala dalam Pengelolaan Layanan Informasi Publik

Data dalam email kadang kosong. Dalam pencatatan permohonan informasi yang masuk, terkadang isi dari permohonan tersebut kosong atau tidak terdata.

Email masih dikirim ke email humas belum ke email PPID. Email untuk permohonan informasi masih menyatu dengan email humas. Sehingga tercampur dengan email lainnya yang tidak terkait dengan permohonan informasi.

Perlu dapat melakukan penarikan *query* database. Ini untuk memudahkan rekapitulasi permohonan informasi dimana saat ini untuk masih dilakukan secara manual.

Penggabungan database dari PPID di website dengan Aplikasi. Saat ini database antara permohonan informasi dari website dan permohonan informasi dari Aplikasi masih terpisah. Penggabungan database dari kedua saluran tersebut masih dilakukan secara manual.

Perlu adanya penggabungan nomor register. Database yang terpisah juga menyebabkan penomoran register dilakukan secara terpisah dan manual

Pembuatan laporan perbulan. Hal tersebut bermanfaat dalam sinkronisasi dengan pekerjaan bulanan yang tertuang dalam SKP (Sasaran Kinerja Pegawai) bulanan.

Telaahan dari pihak koordinator Wali Data. Telaah staf dalam penjawaban permohonan informasi perlu memasukan Tim Wali Data.

Pemutakhiran SOP. Dengan adanya Tim Walidata yang bertugas dalam pengumpulan data informasi, maka perlu penyesuaian SOP.

Rekomendasi dan Rencana Tindak Lanjut

Meski mengalami peningkatan kualitas keterbukaan informasi publik, pengelolaan informasi publik di lingkungan Ombudsman Republik Indonesia masih mengalami beberapa kendala. Berikut beberapa kendala yang harus segera diperbaiki pelaksanaannya:

Perlunya pengembangan sistem informasi. Sistem informasi yang masih terpisah satu sama lain menyebabkan dan pengelolaan yang masih bersifat manual perlu segera diintegrasikan dalam satu sistem informasi.

Perkembangan struktur baru. Dengan diberlakukannya Peraturan Ombudsman Nomor 46 Tahun 2020, perlu dilakukan penyesuaian dan pembaharuan terkait tugas-tugas teknis pelayanan informasi.

Demikian laporan tahunan ini disusun sebagai bahan evaluasi layanan informasi publik PPID Ombudsman Republik Indonesia

**Kepala Biro Humas dan Teknologi Informasi
Selaku PPID Utama Ombudsman Republik Indonesia**

WANTON SIDAURUK

ORI



OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA



ORI

PPID Ombudsman Republik Indonesia
Jl. HR. Rasuna Said Kavling C-19
Kuningan Jakarta Selatan

 **137**

  
0821 3737 3737

   
OmbudsmanRI137

 **ppid@ombudsman.go.id**
 **www.ombudsman.go.id**