

LAPORAN TAHUNAN
LAYANAN INFORMASI PUBLIK
TAHUN 2021



Cover Story

Beragam saluran permohonan informasi telah tersedia. Mulai dari yang bersifat luring, hingga secara daring. Memudahkan para Pemohon mengajukan permohonan di masa pandemi Covid-19 yang masih melanda.

Isi : Abdul Latif
Abdul Muhaimin
Nungky F.

Cover : Rendy Rendiansyah
Fotografer : Hasti Aulia, Purwo Samiadin
Tata Letak : Fuad Mushofa



LAPORAN TAHUNAN

Layanan Informasi

PPID Ombudsman Republik Indonesia

Tahun 2021

Daftar Isi

Daftar Isi	4
Daftar Gambar	5
Daftar Grafik	5
Daftar Tabel	5
Gambaran Umum Kebijakan Layanan Informasi Publik	7
Gambaran Umum Pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik	13
Pelayanan Informasi Publik	26
Kendala dalam Pengelolaan Layanan Informasi Publik	31
Rekomendasi dan Rencana Tindak Lanjut Peningkatan Kualitas Layanan Informasi	31

Daftar Grafik

Saluran Permohonan Informasi	26
Presentase Pemenuhan Informasi Publik	27

Daftar Gambar

Layanan Informasi PPID _____	11
Fasilitas Layanan Informasi PPID _____	12
Subdomain PPID _____	13
Ilustrasi Penggunaan Aplikasi PPID _____	14
Dokumentasi Singkronisasi Jenis Informasi _____	15
Dokumentasi Pelatihan PPID _____	17
Peta Sebaran PPID Perwakilan _____	18
Dokumentasi Diskusi Publik _____	22
Dokumentasi Kunjungan ke KIP _____	23
Kerja Sama dengan Antara Digital _____	24
Fasilitas Layanan Informasi PPID _____	12
Dokumentasi Penghargaan Keterbukaan Informasi Publik _____	30

Daftar Tabel

Rekapitulasi Sengketa Informasi Publik _____	25
Substansi Permohonan Informasi _____	28
Perhitungan Indeks Ketepatan Waktu _____	29

ANAN INFORMASI DAN DOKUMEN



Gambaran Umum Kebijakan Layanan Informasi Publik

Sesuai dengan amanat Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Ombudsman Republik Indonesia selaku Badan Publik menyelenggarakan kegiatan pelayanan informasi di lingkungan Ombudsman Republik Indonesia. Dalam pelaksanaannya, layanan informasi di lingkungan Ombudsman Republik Indonesia diperkuat dengan Peraturan Ombudsman Nomor 46 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia, menggantikan Peraturan Ombudsman Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi pada Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia.

Sesuai dengan Peraturan Ombudsman tersebut, pengelolaan informasi dan dokumentasi di lingkungan Ombudsman Republik Indonesia menjadi tanggung jawab

Kepala Biro Hubungan Masyarakat dan Teknologi Informasi selaku PPID Utama (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) Ombudsman Republik Indonesia.

Dalam upaya untuk terus menjalankan pelayanan informasi publik yang transparan dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, PPID Ombudsman Republik Indonesia terus melakukan pengelolaan dan pemutakhiran informasi publik, juga menetapkan struktur/susunan pengelola layanan informasi dan dokumentasi di lingkungan Ombudsman Republik Indonesia yang ditetapkan melalui Keputusan Ketua Ombudsman Nomor 127 Tahun 2021 Tentang Tim Pengelola Layanan Informasi Dan Dokumentasi Di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia.

Penyusunan dan pemutakhiran Daftar Informasi Publik di lingkungan Ombudsman Republik Indonesia yang kemudian ditetapkan dalam Surat Keputusan Nomor 286 tentang Daftar Informasi Publik di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia. Serta penyelenggaraan Uji Konsekuensi untuk jenis informasi yang dikecualikan di lingkungan Ombudsman Republik Indonesia yang kemudian ditetapkan dalam Surat Keputusan Nomor 287 Tahun 2021 tentang Klasifikasi Informasi yang Dikecualikan di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia.

Selama masa pandemi ini PPID Ombudsman Republik Indonesia menyarankan kepada pemohon agar mengajukan permohonan secara daring melalui saluran-saluran yang telah disediakan. Seperti website, aplikasi PPID, Halo Ombudsman 137, maupun email.

Di tahun 2021, aplikasi PPID berbasis iOS telah selesai dikembangkan. Melengkapi aplikasi PPID berbasis Android yang sudah berjalan dengan baik sejak tahun 2020. Dengan demikian, semakin banyak pilihan bagi Pemohon dalam mengajukan permohonan informasi secara online.

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

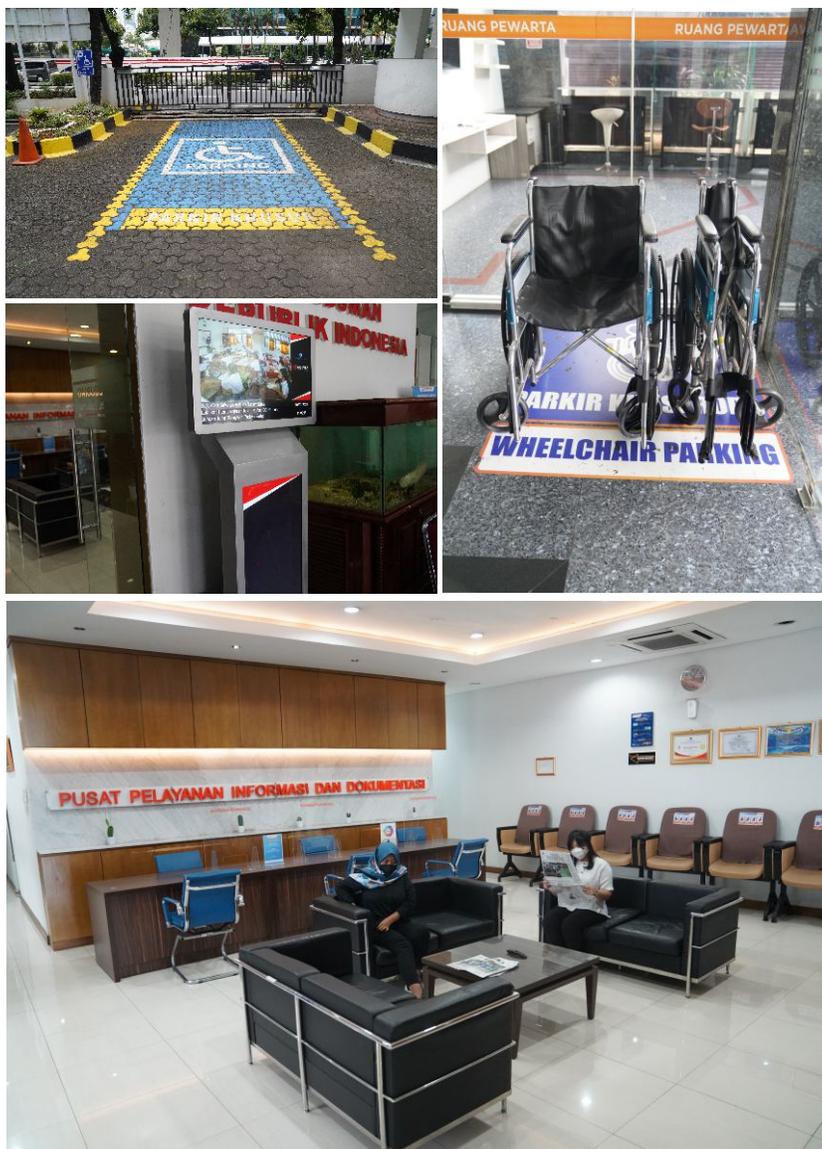
Selain inovasi-inovasi tersebut, dalam rangka penguatan kapasitas petugas layanan informasi, PPID Ombudsman Republik Indonesia juga mengadakan pelatihan bagi insan PPID baik di kantor Pusat maupun Perwakilan. Pelatihan ini menghadirkan narasumber dari Komisi Informasi Pusat, Konsultan keterbukaan

informasi publik Magnitude Indonesia, serta dari Sekretariat Satu Data Indonesia. Materi yang diajarkan antara lain mengenai standar pelayanan publik, menyusun Daftar Informasi Publik dan Informasi Dikecualikan, serta menyusun struktur PPID di Perwakilan.

Selama tahun 2021, PPID Ombudsman Republik Indonesia telah menerima 170 Permohonan Informasi. Sebagian besar permohonan datang melalui website sebanyak 86 permohonan, melalui aplikasi PPID sebanyak 80 permohonan, dan melalui surat sebanyak 3 permohonan, dan melalui email 1 permohonan.



Gambar 1.
Layanan Informasi PPID



Gambar 2.
Fasilitas Layanan Informasi PPID

15.07



PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI

OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA.



Daftar Informasi Publik



Form Pemohonan Informasi
Publik



Form Pengajuan Keberatan
Informasi Publik



Statistik Layanan Informasi
Publik

Gambaran Umum Pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik

Pengembangan sub domain PPID di website

Untuk mendukung keterbukaan informasi publik dan memudahkan masyarakat dalam mengajukan permohonan, PPID Ombudsman mengembangkan menu kanal PPID menjadi sub domain PPID tersendiri yang dapat diakses melalui ppid.ombudsman.go.id

Dalam subdomain PPID khusus ini, tersedia lengkap seluruh informasi terkait profil PPID Ombudsman Republik Indonesia, jenis-jenis informasi publik yang tersedia, regulasi mengenai keterbukaan informasi publik, serta form pengajuan permohonan informasi serta pengajuan keberatan informasi secara online.



Gambar 3.
Subdomain PPID Ombudsman RI

Pengembangan aplikasi PPID berbasis iOS

Sebelumnya Ombudsman Republik Indonesia telah memiliki aplikasi PPID berbasis Android, di tahun 2021 dikembangkan dengan aplikasi PPID berbasis iOS. Aplikasi ini dapat diunduh di perangkat Apple melalui App Store. Dengan adanya aplikasi PPID berbasis Android dan iOS ini pemohon dapat lebih mudah mengajukan permohonan informasi publik, mengajukan keberatan, ataupun mengakses informasi publik lainnya.



Gambar 4.
Ilustrasi Penggunaan Aplikasi PPID

Penyesuaian Klasifikasi Daftar Informasi Publik

Bulan Agustus 2021, PPID Ombudsman Republik Indonesia mengadakan pertemuan secara daring untuk membahas ulang mengenai klasifikasi Daftar Informasi Publik, karena terdapat perbedaan klasifikasi jenis informasi antara PPID Pusat dan PPID di Kantor Perwakilan. Kegiatan ini mengundang Annie Londa, Tenaga Ahli Komisi Informasi Pusat sebagai Narasumber.

Jenis informasi yang dibahas dalam pertemuan daring tersebut adalah *Berita Acara Penutupan Laporan Masyarakat Tidak Memenuhi Syarat Formil*, *Berita Acara Penutupan Laporan Masyarakat Tidak memenuhi Syarat Materiil*, *Keputusan Penunjukan Konsiliator*, *Surat Undangan Penyerahan LAHP*, *Surat Penutupan Laporan Masyarakat*, dan *Ringkasan LAHP*.



Gambar 5.
Dokumentasi Sinkronisasi Jenis Informasi

Pelatihan Keterbukaan Informasi Publik dan Penghargaan Walidata Teraktif

Untuk meningkatkan pemahaman akan keterbukaan informasi publik sekaligus memberi apresiasi terhadap Walidata sebagai salah satu ujung tombak pelayanan informasi, Biro Hubungan Masyarakat dan Teknologi Informasi mengadakan pelatihan Pelatihan PPID “Keterbukaan Informasi Publik” dan Pemberian Penghargaan Walidata Teraktif.

Kegiatan Pelatihan ini menghadirkan lima orang narasumber dari Komisi Informasi Pusat, Konsultan Keterbukaan Informasi Magnitude Indonesia, dan Sekretariat Satu Data Indonesia. Selama 3 hari penyelenggaraan, 2-4 November 2021, tercatat sebanyak 204 Peserta. Dalam kegiatan pelatihan ini, juga dilangsungkan pemberian penghargaan bagi Walidata Teraktif yang telah banyak membantu dalam proses pengumpulan dan penyajian data. Pemberian penghargaan ini akan dilakukan pada Walidata yang paling aktif berdasarkan beberapa kategori penilaian, diantaranya jumlah data yang dikumpulkan, kesesuaian data yang dikumpulkan, serta kecepatan pemenuhan data.

Penghargaan yang akan diberikan pada Walidata paling aktif

berdasarkan kategori penilaian diatas berupa Sertifikat dan Plakat. Untuk Walidata atau Perwakilan yang mendapat penghargaan sebagai berikut:

- Walidata Teraktif Pertama: Perwakilan Kepri
- Walidata Teraktif Kedua: Perwakilan Kalimantan Tengah
- Walidata Teraktif Ketiga: Perwakilan Maluku Utara
- Walidata Teraktif Keempat: Perwakilan Bali
- Walidata Teraktif Kelima: Perwakilan Jawa Tengah



Gambar 6.
Dokumentasi Pelatihan PPID

Pembentukan PPID Perwakilan

Untuk melakukan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, serta evaluasi kegiatan pengelolaan dan pelayanan informasi dan dokumentasi di lingkungan Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia, saat ini sudah dibentuk Tim PPID Perwakilan di masing-masing Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia. Namun demikian, pada implementasinya belum seluruh Perwakilan memiliki Tim PPID Perwakilan. Pembentukan PPID Perwakilan dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 7.
Peta Sebaran PPID Perwakilan

Pembentukan PPID Perwakilan akan terus dikembangkan kembali di tahun 2022 dengan target utama seluruh Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia telah memiliki PPID dan menyelenggarakan pelayanan informasi secara mandiri.

Diskusi Publik “Sidang Sengketa Informasi”

Dalam pelaksanaan layanan informasi, Ombudsman Republik Indonesia sebagai badan publik juga menerima keberatan atas informasi dan mendapat panggilan sidang sengketa informasi publik dari Komisi Informasi Pusat. Terhadap hal tersebut, Ombudsman Republik Indonesia berdasarkan Pasal 10 Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, disebutkan bahwa dalam rangka pelaksanaan tugas dan wewenangnya Ombudsman tidak dapat ditangkap, ditahan, diinterogasi, dituntut atau digugat di muka pengadilan.

Di sisi lain, Ombudsman Republik Indonesia sesuai dengan Undang-undang Nomor 37 tahun 2008 merupakan lembaga negara yang bersifat mandiri dalam menjalankan tugas dan wewenangnya (Pasal 2), kompleksitas tugas dan wewenang dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam UU 37/2008, menyebabkan Ombudsman harus merahasiakan dokumen-dokumen terkait Laporan Masyarakat, Pelapor maupun Terlapor. Hal tersebut sesuai asas kerahasiaan Ombudsman dalam menjalankan tugas dan wewenangnya (Pasal 3 huruf h). Disebutkan juga dalam Pasal 30 ayat (1), bahwa Ombudsman dalam melakukan pemeriksaan terhadap laporan masyarakat wajib menjaga kerahasiaan.

Atas dasar pertimbangan tersebut, sehingga dalam pelaksanaannya Ketika Ombudsman Republik Indonesia mendapat panggilan sidang sengketa informasi publik tidak menghadiri sidang tersebut.

Forum Diskusi Internal “Sidang Sengketa Informasi Publik” ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman bagi Insan Ombudsman mengenai Sidang Sengketa Informasi Publik secara mendalam dari sisi sejarah, prosedur dan praktek pelaksanaannya saat ini.

Kegiatan Forum Diskusi Internal “Sidang Sengketa Informasi” tersebut dilaksanakan pada hari Kamis 11 Februari 2021, pukul 10.00 – 12.00 WIB secara daring melalui aplikasi Zoom Meeting. Narasumber dalam diskusi ini adalah Anggota Ombudsman Republik Indonesia periode 2016-2021 Alamsyah Saragih, serta Wakil Ketua Komisi Informasi Pusat Hendra J Kede. Jumlah peserta yang tercatat di Zoom Meeting mencapai 96 Peserta..



Gambar 8.
Dokumentasi Diskusi Publik

Kunjungan ke Komisi Informasi Pusat

Kunjungan ke Komisi Informasi Pusat dilakukan dengan tujuan silaturahmi dan berkoordinasi sebagai tindak lanjut webinar diskusi “Sidang Sengketa Informasi Publik” yang pernah diadakan Ombudsman Republik Indonesia dan Komisi Informasi Pusat pada akhir Februari 2021. Pertemuan dilakukan secara informal dalam suasana santai di ruang Wakil Ketua Komisi Informasi Pusat, Bapak Hendra J. Kede.

Adapun beberapa poin hasil pertemuan antara lain, Komisi Informasi Pusat memahami posisi Ombudsman Republik Indonesia terhadap panggilan sidang sengketa informasi publik dan kaitannya dengan Pasal 10 Undang-undang nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Terkait perbedaan pandangan terhadap ketidakhadiran Ombudsman dalam sidang sengketa informasi publik, agar dapat diagendakan “forum konsultasi” ke Mahkamah Konstitusi (MK) secara bersama-sama antara Ombudsman Republik Indonesia dan Komisi Informasi Pusat, dengan agenda permohonan tafsir Majelis MK terhadap kehadiran/ketidakhadiran Ombudsman Republik Indonesia dalam sidang sengketa informasi.

Adapun Forum Konsultasi dengan Mahkamah Konstitusi bukan

meminta “judicial review” atas Pasal 10 Undang-undang nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, namun lebih bersifat konsultasi dan permohonan tafsir yang hasil putusannya dapat disepakati antara Ombudsman Republik Indonesia dan Komisi Informasi Pusat.



Gambar 9.
Dokumentasi Kunjungan ke KIP

Kerja Sama dengan Antara Digital

Untuk memperluas informasi publik mengenai Ombudsman, saat ini Ombudsman Republik Indonesia sudah memiliki nota kesepahaman untuk kerja sama dengan Antara Digital dalam penyediaan dan penyebarluasan informasi dengan memanfaatkan kanal-kanal informasi seperti TV robot yang tersebar di seluruh Indonesia khususnya di tempat-tempat konsentrasi publik.



Gambar 10.
Dokumentasi Kerja Sama dengan Antara Digital

Sengketa Informasi Publik

Sepanjang tahun 2021, PPID Ombudsman Republik Indonesia menerima 2 (dua) pengajuan sengketa informasi publik di Komisi Informasi Pusat. Kedua sengketa tersebut telah selesai dan keluar putusan dari Komisi Informasi Pusat. Dalam perkara sengketa informasi tersebut, sebagaimana kedudukan Ombudsman Republik Indonesia pada sidang-sidang sengketa sebelumnya, PPID tidak menghadiri panggilan sidang tersebut dan hanya menjawab melalui surat tertulis.

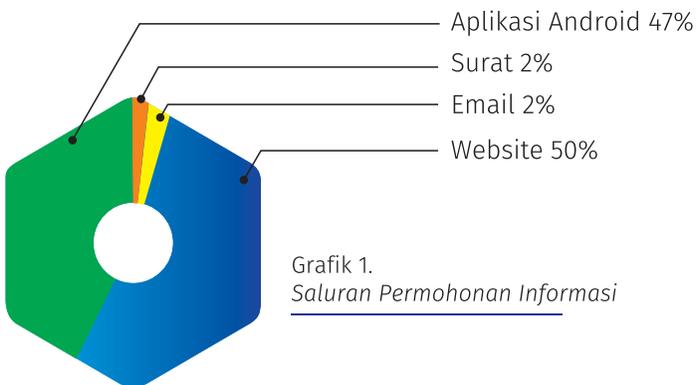
Adapun sengketa informasi publik sepanjang tahun 2021 adalah sebagai berikut:

Nama	No. Register	Status
Hendra Krisnawijaya S.	006/IV/KIP-PS/2020	Selesai. Menerima dan mengabulkan permohonan untuk sebagian
Walson CB	015/IV/KIP-PS/2019	Selesai. Menolak seluruh permohonan

Tabel 1.
Rekapitulasi Sengketa Informasi Publik

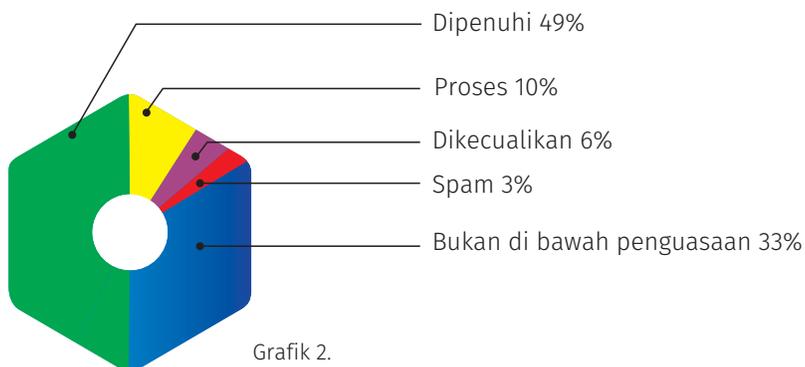
Pelayanan Informasi Publik

Selama tahun 2021, PPID Ombudsman Republik Indonesia telah menerima 170 Permohonan Informasi. Sebagian besar permohonan datang melalui website sebanyak 86 permohonan, melalui aplikasi PPID sebanyak 80 permohonan, dan melalui surat sebanyak 3 permohonan, dan melalui email 1 permohonan.



Grafik 1.
Saluran Permohonan Informasi

Dari sisi prosentase pemenuhan informasi, sebanyak 85 permohonan dipenuhi, 56 permohonan tidak di bawah penguasaan Ombudsman RI, 10 informasi dikecualikan, masih dalam proses penjawaban sebanyak 17 permohonan, serta berupa spam sebanyak 3 permohonan.



Grafik 2.
Presentase Pemenuhan Informasi Publik

Dari total 170 permohonan informasi, terbagi menjadi beberapa kategori substansi jenis informasi yang diminta. Yang menjadi catatan adalah, sebagian besar informasi yang diminta ke PPID Ombudsman RI justru tidak di bawah penguasaan Ombudsman RI. Hal ini bisa jadi menunjukkan bahwa ada harapan besar dari masyarakat sehingga mengajukan permohonannya kepada PPID

Ombudmsan Republik Indonesia. Terkait permohonan seperti ini, PPID Ombudsman Republik Indonesia sudah menyarankan kepada Pemohon agar mengajukan permohonan secara langsung kepada instansi yang bersangkutan. Berikut rincian substansi permohonan yang diminta:

Kategori	Jumlah
Survei Kepatuhan	9
Rekapitulasi Laporan	34
LAHP	8
Rekomendasi	5
Hasil Investigasi	8
Status Laporan Masyarakat	6
Melapor/Aduan	7
Informasi Lowongan Magang/Kerja	1
Laporan Kegiatan	11
Bukan di Bawah Penguasaan	60
Informasi Umum	20
Spam	1

Tabel 2.
Substansi Permohonan Informasi

Indeks Ketepatan Waktu Penyediaan Informasi Publik

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik, khususnya yang berkaitan dengan waktu penjawaban sebagaimana ketentuan dalam Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021, PPID Ombudsman Republik Indonesia menghitung indeks ketepatan waktu penyediaan informasi publik. Indeks dihitung berdasarkan jangka waktu penjawaban setiap permohonan informasi publik dengan perhitungan sebagai berikut:

Nilai 4 : Penjawaban 1-10 hari

Nilai 3 : Penjawaban 11-13 hari

Nilai 2 : Penjawaban 14-16 hari

Nilai 1 : Penjawaban 17 hari ke atas

Dari total permohonan informasi yang dipenuhi sepanjang tahun 2021, diperoleh indeks ketepatan waktu penyediaan informasi publik tahun 2021 yaitu **3.14**

Saluran Permohonan	Indeks
Website, surat, email	3.05
Aplikasi PPID	3.223881
Indeks Keseluruhan	3.14

Tabel 3.
Perhitungan Indeks Ketepatan Waktu Penyediaan Informasi Publik

Monitoring Evaluasi Komisi Informasi Pusat

Monitoring dan Evaluasi Keterbukaan Informasi Publik bertujuan untuk mengetahui implementasi Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik pada Badan Publik, sehingga tujuan untuk mengoptimalkan tugas dan fungsi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi sebagai garda terdepan dalam melakukan pelayanan informasi publik yang berkualitas kepada masyarakat terlaksana dengan baik.

Pada hari Selasa, 26 Oktober 2021, Ombudsman RI meraih Anugerah Keterbukaan Informasi Publik dari Komisi Informasi Pusat dengan predikat "Menuju Informatif". Penganugerahan dilaksanakan secara daring dan disaksikan oleh Wakil Presiden Republik Indonesia Ma'ruf Amin.



NO	BADAN PUBLIK	NILAI
1	PUSAT PELAPORAN DAN ANALISIS TRANSAKSI KEUANGAN	89,33
2	KOMISI APARATUR SIPIL NEGARA	89,27
3	KOMISI PEMILIHAN UMUM REPUBLIK INDONESIA	89,20
4	BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL	87,11
5	OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA	85,29
6	KOMISI NASIONAL HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA	81,35
7	BADAN RESTORASI GAMBUT DAN MANGROVE	80,42

Gambar 11.
Dokumentasi Penghargaan Keterbukaan Informasi Publik

Kendala yang Dihadapi

Beberapa kendala dalam pelaksanaan layanan informasi publik di lingkungan Ombudsman Republik Indonesia antara lain:

- Kurang aktifnya perangkat PPID dalam menjalankan tugas fungsinya sesuai dengan Keputusan Ketua Ombudsman Nomor 127 Tahun 2021 Tentang Tim Pengelola Layanan Informasi Dan Dokumentasi Di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia.
- Proses kebijakan penjawaban yang terlalu lama dan tidak efektif.
- Sistem informasi PPID yang belum terintegrasi antara website dan aplikasi baik Android maupun iOS.
- Kurangnya perhatian dan kebijakan Pimpinan baik Pusat maupun Perwakilan terhadap proses bisnis layanan informasi publik di lingkungan Ombudsman Republik Indonesia.

Rencana Tindak Lanjut 2022

- Pengembangan sistem informasi layanan informasi yang terintegrasi. Mulai dari penerimaan, pencatatan registrasi, hingga penjawaban permohonan

Penutup

Demikian laporan kegiatan Pelayanan Informasi Publik di lingkungan Ombudsman Republik Indonesia. Semoga dapat memberi gambaran menyeluruh pelaksanaan kegiatan. Terima kasih untuk semua kerja keras rekan-rekan sehingga kegiatan ini dapat terlaksana dengan baik. Dengan senang hati kami menerima masukan serta kritik membangun agar pelaksanaan kegiatan Pelayanan Informasi Publik dapat lebih baik lagi.

Kepala Biro Hubungan Masyarakat
dan Teknologi Informasi Selaku PPID

#

WANTON SIDAURUK

SIKIPAN INFORMASI DAN DOKUMENTAS



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**