LAPORAN LAYANAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI (LLID)

TAHUN 2024

Pejabat Pengelola Informasi Daerah (PPID)
Pembantu
Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur

(031) 3524001
Jl. Pahlawan No. 110, Surabaya
ro-kesra.jatimprov.go.id

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga Laporan Pelayanan Informasi Publik Tahun 2024 ini dapat disusun dengan baik. Keterbukaan informasi publik merupakan salah satu pilar penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan dan akuntabel. Hak masyarakat untuk memperoleh informasi telah dijamin oleh peraturan perundang-undangan, sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Undang-undang ini sejalan dengan semangat UUD 1945 dalam menjamin hak setiap warga negara untuk mengakses informasi, sehingga setiap Badan Publik memiliki kewajiban untuk menyediakan informasi yang terbuka dan dapat diakses oleh masyarakat.

Laporan ini disusun sebagai bagian dari kewajiban Badan Publik dalam melaksanakan amanat Pasal 56 Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik, yang mengatur mengenai penyusunan dan penyediaan laporan layanan informasi publik. Kami berharap laporan ini dapat menjadi pedoman dalam meningkatkan peran dan fungsi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur. Selain itu, laporan ini juga diharapkan dapat mendorong Perangkat Daerah untuk semakin mengoptimalkan penyelenggaraan layanan informasi publik yang transparan, akurat, cepat, mudah diakses, serta terjangkau bagi masyarakat, sebagaimana diamanatkan dalam UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Langkah ini juga menjadi bagian dari upaya mewujudkan prinsip *Open Governance* dalam pelayanan publik.

Akhir kata, semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi masyarakat serta menjadi bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan layanan informasi publik selama tahun 2024.

Surabaya, Maret 2025

PPID Pembantu

Biro Kesejahteraan Rakyat
Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur,

IMAM HIDAYAT, S.Sos, M.M.

Pembina Utama Muda (IV/c)

NIP 197008051997031004

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR ..... **i**
DAFTAR ISI ..... **ii**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Dasar Hukum 2
1.3. Tujuan 3
BAB II GAMBARAN UMUM PELAKSANAAN **4**
2.1. Sarana dan Prasarana Layanan Informasi Publik serta Kondisinya 4
2.2. Sumber Daya Manusia Pelayanan dan Kualifikasinya 5
BAB III ANGGARAN DAN PELAPORAN **6**
3.1. Anggaran 6
3.2. Penyerapan 6
BAB IV PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENGELOLAAN INFORMASI PUBLIK **8**
4.1. Mekanisme Pengelolaan Informasi Publik 8
4.2. Layanan Informasi Publik 10
BAB V KENDALA DAN PENYELESAIAN DALAM LAYANAN INFORMASI PUBLIK TAHUN 2024 ..... **12**
5.1. Kendala Internal 12
5.2. Kendala Eksternal 13
5.3. Rincian Pelayanan Informasi Publik Tahun 2024 14
5.4. Rincian Penyelesaian Sengketa Informasi Publik Tahun 2024 14
BAB VI REKOMENDASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN INFORMASI PUBLIK **15**
BAB VII PENUTUP **17**

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Keterbukaan informasi publik merupakan elemen penting dalam mewujudkan pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan demokratis. Selain sebagai bentuk tanggung jawab penyelenggara negara, keterbukaan informasi juga menjadi sarana bagi masyarakat untuk mengawasi kebijakan publik serta berperan aktif dalam pembangunan. Dengan adanya transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan, partisipasi masyarakat dapat semakin meningkat, sehingga tercipta sistem pemerintahan yang lebih demokratis dan inklusif. Informasi pun menjadi hak dasar setiap individu dalam memenuhi kebutuhannya, baik untuk pengembangan diri maupun lingkungan sosialnya, serta memiliki peran strategis dalam ketahanan nasional.

Pemerintah menjamin hak atas informasi publik melalui Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, yang kemudian diatur lebih lanjut dalam Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang tersebut. Di tingkat daerah, Pemerintah Provinsi Jawa Timur juga telah menetapkan kebijakan melalui Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur, guna memperkuat implementasi keterbukaan informasi di wilayahnya.

Informasi publik sendiri mencakup segala informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh badan publik yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat. Pada prinsipnya, setiap informasi publik bersifat terbuka dan dapat diakses oleh siapa saja, kecuali informasi yang secara khusus dikecualikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Informasi yang dikecualikan memiliki sifat ketat dan terbatas untuk melindungi kepentingan tertentu, seperti keamanan negara dan hak privasi individu. Oleh karena itu, setiap badan publik wajib menyediakan mekanisme yang memungkinkan masyarakat untuk memperoleh informasi secara cepat, tepat waktu, dengan biaya yang ringan, serta prosedur yang sederhana.

1.2. Dasar Hukum

Dalam penyelenggaraan layanan informasi publik, PPID Pembantu Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur berpedoman pada berbagai peraturan perundang-undangan yang mengatur keterbukaan informasi serta legalitas keberadaan PPID Pembantu itu sendiri. Regulasi yang menjadi dasar hukum tersebut meliputi:

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5071);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5679);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5149);
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;
7. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik;

8. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur;
9. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 88 Tahun 2023 tentang Pedoman Kerja dan Pelaksanaan Tugas Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun 2024.

1.3. Tujuan

Tujuan dari penyusunan Laporan Layanan Informasi dan Dokumentasi pada PPID Pembantu Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun 2024 adalah:

1. Memenuhi tugas PPID Pembantu dalam menyampaikan laporan pelaksanaan kebijakan teknis serta pelayanan informasi dan dokumentasi kepada PPID Utama secara berkala dan sesuai dengan kebutuhan;
2. Memberikan gambaran mengenai penyelenggaraan layanan informasi publik pada PPID Pembantu Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur;
3. Menjadi bahan evaluasi untuk peningkatan layanan informasi publik ke depan, khususnya di Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur;
4. Menyediakan dasar bagi pengambilan kebijakan dalam bidang layanan informasi publik guna mendukung terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang transparan, bersih, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

BAB II
GAMBARAN UMUM PELAKSANAAN

2.1. Sarana dan Prasarana Layanan Informasi Publik serta Kondisinya

Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur merupakan badan publik yang menyelenggarakan layanan informasi publik melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pembantu Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur.

Agar layanan informasi publik dapat berjalan dengan optimal, diperlukan sarana dan prasarana yang memadai. Penyediaan fasilitas ini merupakan bagian dari tugas Subbagian Umum dan Kepegawaian, sebagaimana tertuang dalam Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 108 Tahun 2021 Pasal 14 Huruf C.

Untuk memastikan akses informasi publik yang cepat, efisien, dan efektif, PPID Pembantu Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur memanfaatkan berbagai sistem layanan berbasis elektronik dan nonelektronik. Sarana yang digunakan antara lain:

1. Laman resmi, yang berfungsi sebagai pusat informasi publik terkait layanan dan kebijakan Biro Kesejahteraan Rakyat.
2. Media sosial, sebagai sarana penyebarluasan informasi yang lebih dinamis dan dapat menjangkau lebih banyak masyarakat.
3. Portal PPID, sebagai wadah utama bagi masyarakat untuk memperoleh informasi secara daring.

Keberadaan sarana tersebut diharapkan dapat meningkatkan keterbukaan informasi serta mempermudah masyarakat dalam memperoleh informasi yang dikelola oleh PPID Pembantu Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur.

Apabila masyarakat tidak menemukan informasi yang dibutuhkan melalui sarana tersebut, permohonan informasi publik dapat diajukan melalui dua cara:

1. Secara langsung, dengan mendatangi Kantor Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur di Jalan Pahlawan Nomor 110 Surabaya, Gedung Sekretariat Lantai 5.
2. Melalui surat elektronik, yang dikirimkan ke birokesra@jatimprov.go.id.

Untuk pemanfaatan teknologi informasi, masyarakat dapat mengakses informasi melalui laman resmi Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur pada tautan berikut http://ro-kesra.jatimprov.go.id/.

2.2. Sumber Daya Manusia Pelayanan dan Kualifikasinya

Dalam pelaksanaan layanan informasi publik di Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pembantu dijabat oleh Kepala Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur. Dalam pelaksanaannya, tugas tersebut didukung oleh Pelaksana Pengelola Dokumentasi yang bertindak sebagai petugas layanan informasi.

Selain itu, dalam proses pengumpulan data dan informasi, staf terkait juga dilibatkan, baik dalam penyusunan Daftar Informasi Publik (DIP) maupun dalam menentukan informasi yang dikecualikan.

Di Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur, seluruh fasilitas pendukung bagi PPID Pembantu merupakan bagian dari tugas Subbagian Umum dan Kepegawaian, sebagaimana diatur dalam Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 26 Tahun 2024 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur Pasal 16.

BAB III
ANGGARAN DAN PELAPORAN

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pembantu Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur, dalam melaksanakan tugas dan fungsinya terkait layanan informasi publik, masih berada dalam lingkup tugas dan fungsi Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur. Oleh karena itu, seluruh biaya yang timbul dalam penyelenggaraan layanan informasi publik, baik untuk pengadaan sarana dan prasarana maupun biaya lainnya, dialokasikan dalam anggaran dan belanja Subbagian Umum dan Kepegawaian.

3.1. Anggaran

Adapun anggaran yang tersedia digunakan untuk kegiatan Rapat Koordinasi terkait Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), dengan rincian sebagai berikut:

No.	Uraian	Jumlah
1.	Hidangan Rapat/ Kegiatan Lainnya Provinsi Jawa Timur Spesifikasi: Kue Kotak	Rp 690.000,00
2.	Hidangan Rapat/ Kegiatan Spesifikasi: Nasi Kotak	Rp 1.470.000,00
3.	Honorarium Narasumber atau Pembahas Spesifikasi: Pejabat Eselon III ke bawah/yang disetarakan	Rp 1.800.000,00
Total		Rp 3.960.000,00

3.2. Penyerapan

Anggaran tersebut telah direalisasikan dalam kegiatan Rapat Peningkatan Pembinaan dan Wawasan Pengetahuan tentang Keterbukaan Informasi Publik, yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan kapasitas staf dalam pengelolaan layanan informasi publik.

Kegiatan ini dilaksanakan pada 18 November 2024 di Ruang Rapat Lt. 5 Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur, dengan narasumber yang berasal dari Pranata Hubungan Masyarakat Ahli Muda

Dinas Komunikasi dan Informasi Provinsi Jawa Timur. Materi yang disampaikan mencakup pengelolaan dan pelayanan informasi publik.

Total anggaran yang telah terserap adalah Rp 2.722.500,00, dengan rincian sebagai berikut:

- Honorarium Narasumber sebesar Rp 1.800.000,00
- Konsumsi peserta dan panitia sebesar Rp 922.500,00

Dengan pelaksanaan kegiatan ini, diharapkan kapasitas sumber daya manusia dalam layanan informasi publik dapat meningkat, sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan lebih optimal sesuai dengan prinsip keterbukaan informasi publik.

BAB IV
PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENGELOLAAN INFORMASI PUBLIK

4.1. Mekanisme Pengelolaan Informasi Publik

Informasi merupakan kebutuhan mendasar bagi setiap individu dalam mengembangkan diri serta lingkungan sosialnya. Dalam konteks pelayanan publik, informasi berperan penting sebagai sarana transparansi dan akuntabilitas badan publik kepada masyarakat.

Sejalan dengan semangat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, setiap badan publik memiliki kewajiban untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat. Informasi tersebut mencakup:

1. Informasi yang wajib diumumkan secara berkala
2. Informasi yang wajib diumumkan serta merta
3. Informasi yang wajib tersedia setiap saat
4. Informasi yang dapat diakses berdasarkan permintaan publik

Sebagai bagian dari upaya mewujudkan keterbukaan informasi publik, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pembantu Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur menyediakan layanan informasi publik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

1. Waktu Pelayanan Informasi

Layanan informasi publik melalui Desk Layanan Langsung PPID Pembantu Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur tersedia pada hari kerja dengan jadwal sebagai berikut:

Hari	Jam Layanan	Jam Istirahat
Senin – Kamis	08.00 – 16.00	12.00 – 13.00
Jumat	08.00 – 16.00	11.30 – 13.00

2. Prosedur Pelayanan Informasi Publik

a. Persyaratan Pelayanan

Pemohon informasi publik wajib melampirkan dokumen berikut:

1) Identitas perorangan: Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Izin Mengemudi (SIM), atau Paspor;

2) Formulir permohonan informasi publik yang telah diisi lengkap.

b. Mekanisme Permohonan Informasi Publik

1) Pemohon informasi datang langsung ke Desk Layanan Informasi atau mengajukan permohonan melalui surel dengan mengisi Formulir Permohonan Informasi Publik dan melampirkan fotokopi KTP/SIM/Paspor;
2) Petugas melakukan registrasi permohonan informasi ke dalam Buku Register;
3) Pemohon menerima Tanda Bukti Penerimaan Permohonan Informasi Publik, baik secara langsung maupun melalui surel;
4) PPID Pembantu melaporkan permohonan informasi kepada PPID Utama untuk proses verifikasi dan tindak lanjut;
5) Petugas memproses permohonan informasi berdasarkan formulir yang telah ditandatangani oleh pemohon;
6) Jika informasi dapat diberikan, petugas menyerahkan surat informasi publik sesuai permintaan pemohon. Jika informasi termasuk dalam kategori informasi yang dikecualikan, petugas akan memberikan alasan penolakan sesuai ketentuan perundang-undangan;
7) Informasi publik dapat diserahkan dalam bentuk *softcopy* atau *hardcopy*, baik secara langsung, melalui surel, maupun melalui jasa pengiriman;
8) Petugas membuat Tanda Bukti Penyerahan Informasi Publik sebagai bukti penyelesaian permohonan.

3. Jangka Waktu Penyelesaian

Proses penyelesaian permohonan informasi publik dilakukan setelah pemohon memenuhi seluruh persyaratan administrasi. Adapun jangka waktu penyelesaiannya adalah sebagai berikut:

- Maksimal 10 (sepuluh) hari kerja sejak permohonan diterima. PPID Pembantu akan memberikan pemberitahuan kepada pemohon terkait ketersediaan informasi yang diminta.

- Jika diperlukan perpanjangan waktu, PPID Pembantu dapat memperpanjang waktu penyelesaian hingga 7 (tujuh) hari kerja dengan pemberitahuan kepada pemohon.

4. Biaya Layanan Informasi Publik

Layanan informasi publik diberikan secara gratis, kecuali untuk biaya penggandaan dokumen dan jasa pengiriman yang dibebankan kepada pemohon.

5. Keberatan atas Pemberian Informasi Publik

Jika pemohon merasa tidak puas dengan layanan informasi yang diberikan, pemohon berhak mengajukan keberatan secara tertulis kepada Atasan PPID berdasarkan alasan berikut:

1) Permohonan informasi ditolak dengan alasan informasi dikecualikan sesuai ketentuan perundang-undangan;
2) Informasi berkala tidak disediakan sebagaimana mestinya;
3) Permohonan informasi tidak ditanggapi;
4) Informasi yang diberikan tidak sesuai dengan yang diminta;
5) Informasi yang diminta tidak dipenuhi oleh badan public;
6) Biaya penggandaan dan pengiriman informasi dianggap tidak wajar;
7) Penyampaian informasi melebihi batas waktu yang ditentukan dalam Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik.

Keberatan atas permohonan informasi publik akan ditindaklanjuti sesuai dengan mekanisme penyelesaian sengketa informasi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.

4.2. Layanan Informasi Publik

Sesuai dengan jenis informasi yang wajib disediakan dan diumumkan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), yaitu informasi yang wajib diumumkan secara berkala, informasi yang wajib diumumkan serta-merta, dan informasi yang wajib tersedia setiap saat, maka layanan informasi publik dilaksanakan melalui:

a. Pengumuman Informasi Publik

Layanan ini dilakukan dengan memanfaatkan teknologi informasi, seperti situs web, media sosial, dan papan pengumuman yang mudah diakses oleh masyarakat.

b. Penyediaan Informasi Publik Berdasarkan Permohonan

Masyarakat dapat mengakses informasi publik yang berada dalam penguasaan PPID Pembantu Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur melalui mekanisme dan prosedur permohonan informasi publik yang telah diatur dalam Standar Operasional Prosedur (SOP).

Untuk memudahkan akses informasi bagi masyarakat, layanan informasi publik dapat diakses melalui situs web PPID Pembantu Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur di http://ro-kesra.jatimprov.go.id/.

BAB V
KENDALA DAN PENYELESAIAN DALAM LAYANAN INFORMASI PUBLIK TAHUN 2024

Dalam pelaksanaan layanan informasi publik, terdapat berbagai kendala yang dihadapi, *baik dari faktor internal maupun eksternal. Kendala-kendala ini menjadi* tantangan dalam upaya memberikan pelayanan informasi yang transparan, cepat, dan akurat kepada masyarakat. Selain itu, evaluasi terhadap penyelesaian sengketa informasi publik juga dilakukan untuk memastikan keterbukaan informasi tetap berjalan sesuai peraturan yang berlaku.

5.1. Kendala Internal

Kendala internal yang dihadapi dalam pelaksanaan layanan informasi publik meliputi beberapa aspek berikut:

1. Minimnya Penguasaan Informasi di Subbagian Terkait

   Proses pengumpulan bahan informasi dari masing-masing Subbag masih mengalami kendala karena kurangnya pemahaman dan penguasaan terhadap informasi yang harus disediakan. Hal ini menyebabkan belum semua informasi dapat tersaji dengan lengkap dan akurat.
2. Ruang Pelayanan PPID yang Belum Representatif

   Sarana dan prasarana yang tersedia untuk layanan PPID masih terbatas, sehingga belum memberikan kenyamanan bagi pemohon informasi. Fasilitas pendukung, seperti perangkat teknologi dan ruang khusus layanan informasi, masih perlu ditingkatkan.
3. Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM)

   Jumlah SDM yang menangani layanan informasi publik masih terbatas, sehingga pelayanan belum dapat dilakukan secara optimal.
4. Kurangnya Monitoring dan Evaluasi (Monev) secara Berkala

   Monitoring dan evaluasi layanan informasi publik belum dilakukan secara berkala untuk menilai efektivitas sistem yang berjalan. Akibatnya, kendala yang muncul tidak dapat segera diidentifikasi dan diselesaikan dengan cepat.
5. Terbatasnya Anggaran untuk Pengelolaan Informasi Publik

   Kegiatan pengelolaan dan penyebarluasan informasi publik masih terkendala keterbatasan anggaran, terutama untuk pengelolaan sistem

informasi, pemeliharaan infrastruktur digital, serta kegiatan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat.

5.2. Kendala Eksternal

Selain kendala internal, terdapat pula tantangan eksternal yang dihadapi dalam penyelenggaraan layanan informasi publik, antara lain:

1. Kurangnya Pemahaman Masyarakat terhadap Tata Cara Permohonan Informasi Publik

   Banyak pemohon informasi yang belum memahami prosedur dan mekanisme permohonan informasi publik sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini sering kali mengakibatkan kesalahan dalam pengajuan permohonan, yang berujung pada ketidaksesuaian dengan ketentuan yang berlaku.

2. PPID Belum Dikenal Secara Luas oleh Masyarakat

   Keberadaan PPID sebagai pusat layanan informasi publik masih belum familiar di kalangan masyarakat luas. Akibatnya, banyak masyarakat yang belum mengetahui hak mereka dalam memperoleh informasi serta bagaimana cara mengakses layanan PPID.

3. Publikasi dan Sosialisasi yang Belum Optimal

   Upaya sosialisasi mengenai layanan informasi publik masih terbatas, baik melalui media sosial, laman resmi, maupun kegiatan tatap muka. Kurangnya publikasi ini menyebabkan masyarakat tidak mendapatkan informasi yang cukup mengenai layanan yang tersedia.

4. Keterbatasan Akses Internet di Beberapa Wilayah

   Meskipun layanan informasi telah disediakan melalui platform digital, masih terdapat masyarakat di daerah tertentu yang mengalami kendala akses internet, sehingga mereka kesulitan dalam memperoleh informasi secara daring.

5. Ekspektasi Tinggi dari Masyarakat terhadap Kecepatan Layanan

   Masyarakat sering kali mengharapkan layanan informasi diberikan dalam waktu yang sangat cepat tanpa mempertimbangkan proses administratif dan verifikasi data yang harus dilakukan sesuai dengan regulasi yang berlaku.

5.3. Rincian Pelayanan Informasi Publik Tahun 2024

Pelayanan informasi publik yang dilakukan oleh PPID Pembantu Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur dilaksanakan dengan dua metode, yaitu:

- Melalui e-mail;
- Melalui desk layanan informasi.

Rekapitulasi Layanan Tahun 2024

Kategori	Jumlah
Jumlah permohonan informasi publik	Tidak ada
Waktu pemenuhan permohonan informasi	1-3 hari
Permohonan informasi yang dikabulkan (baik sebagian maupun seluruhnya)	Tidak ada
Permohonan informasi yang ditolak	Tidak ada

5.4. Rincian Penyelesaian Sengketa Informasi Publik Tahun 2024

Berikut adalah rekapitulasi data penyelesaian sengketa informasi publik tahun 2024:

Kategori	Jumlah
Jumlah keberatan yang diterima	Tidak ada
Tanggapan atas keberatan	Tidak ada
Permohonan penyelesaian sengketa ke Komisi Informasi	Tidak ada
Hasil mediasi atau keputusan ajudikasi	Tidak ada
Gugatan ke pengadilan	Tidak ada
Hasil putusan pengadilan	Tidak ada

BAB VI
REKOMENDASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

Setelah dilakukan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan informasi publik oleh PPID Pembantu Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur, ditemukan berbagai kendala yang menghambat efektivitas layanan, baik dari segi internal maupun eksternal. Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik agar semakin transparan, akurat, dan mudah diakses oleh masyarakat.

Berikut adalah rekomendasi dan rencana tindak lanjut yang perlu dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut:

1. Peningkatan Dukungan Anggaran untuk Optimalisasi Layanan PPID
    - Mengalokasikan anggaran yang lebih memadai dalam Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) agar layanan informasi publik dapat berjalan lebih optimal.
    - Mengusulkan anggaran khusus untuk pengelolaan laman PPID, publikasi informasi, serta pelatihan SDM guna meningkatkan profesionalisme layanan.
2. Meningkatkan Transparansi dalam Penyampaian Informasi Publik
    - Mengoptimalkan pembaruan data dan publikasi informasi yang bersifat terbuka untuk publik.
    - Mengembangkan sistem penyajian informasi yang lebih mudah dipahami masyarakat, seperti infografis atau dashboard interaktif di laman resmi.
3. Memperkuat Koordinasi antar OPD terkait Layanan PPID
    - Mengadakan forum koordinasi antar Organisasi Perangkat Daerah (OPD) secara berkala untuk membahas kendala layanan informasi publik dan mencari solusi bersama.
    - Meningkatkan kerja sama antar Subbagian untuk memastikan bahwa setiap informasi dapat disediakan secara terpadu dan akurat sesuai dengan kewenangan masing-masing unit kerja.

4. Optimalisasi Pelatihan bagi Admin PPID
    - Menyelenggarakan bimbingan teknis (bimtek) dan pelatihan secara rutin untuk meningkatkan kapasitas admin PPID dalam pengelolaan layanan informasi.
    - Memberikan pelatihan khusus terkait penggunaan teknologi informasi, penyusunan dokumen keterbukaan informasi, serta penanganan permohonan dan sengketa informasi publik.
5. Meningkatkan Publikasi dan Sosialisasi Layanan PPID
    - Memperluas jangkauan sosialisasi layanan PPID melalui berbagai media, seperti laman resmi dan media sosial.
    - Mengembangkan konten edukasi yang lebih interaktif dalam bentuk video, infografis, atau panduan digital yang mudah diakses oleh publik.

Dengan implementasi rekomendasi dan tindak lanjut ini, diharapkan pelayanan informasi publik oleh PPID Pembantu Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur dapat berjalan lebih efektif, transparan, dan akuntabel sehingga mampu memenuhi kebutuhan informasi masyarakat dengan lebih baik.

BAB VII
PENUTUP

Pelayanan informasi publik merupakan bagian penting dalam mewujudkan transparansi dan akuntabilitas pemerintahan. PPID Pembantu Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur berkomitmen untuk memberikan layanan informasi yang cepat, tepat, dan mudah diakses oleh masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam laporan ini telah dipaparkan berbagai aspek pelaksanaan layanan informasi publik, termasuk kendala internal dan eksternal yang dihadapi, serta rekomendasi dan rencana tindak lanjut untuk peningkatan kualitas layanan ke depan. Diharapkan, dengan adanya perbaikan yang berkelanjutan, pelayanan informasi publik dapat berjalan lebih efektif, transparan, dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal.

Sebagai langkah selanjutnya, kolaborasi dan dukungan dari berbagai pihak sangat diperlukan untuk memastikan keterbukaan informasi yang lebih baik. Semoga laporan ini dapat menjadi dasar perbaikan serta peningkatan kualitas layanan informasi publik yang lebih baik di masa mendatang.

Surabaya, Maret 2025

PPID Pembantu

Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur.

IMAM HIDAYAT, S.Sos, M.M.

Pembina Utama Muda (IV/c)

NIP 197008051997031004