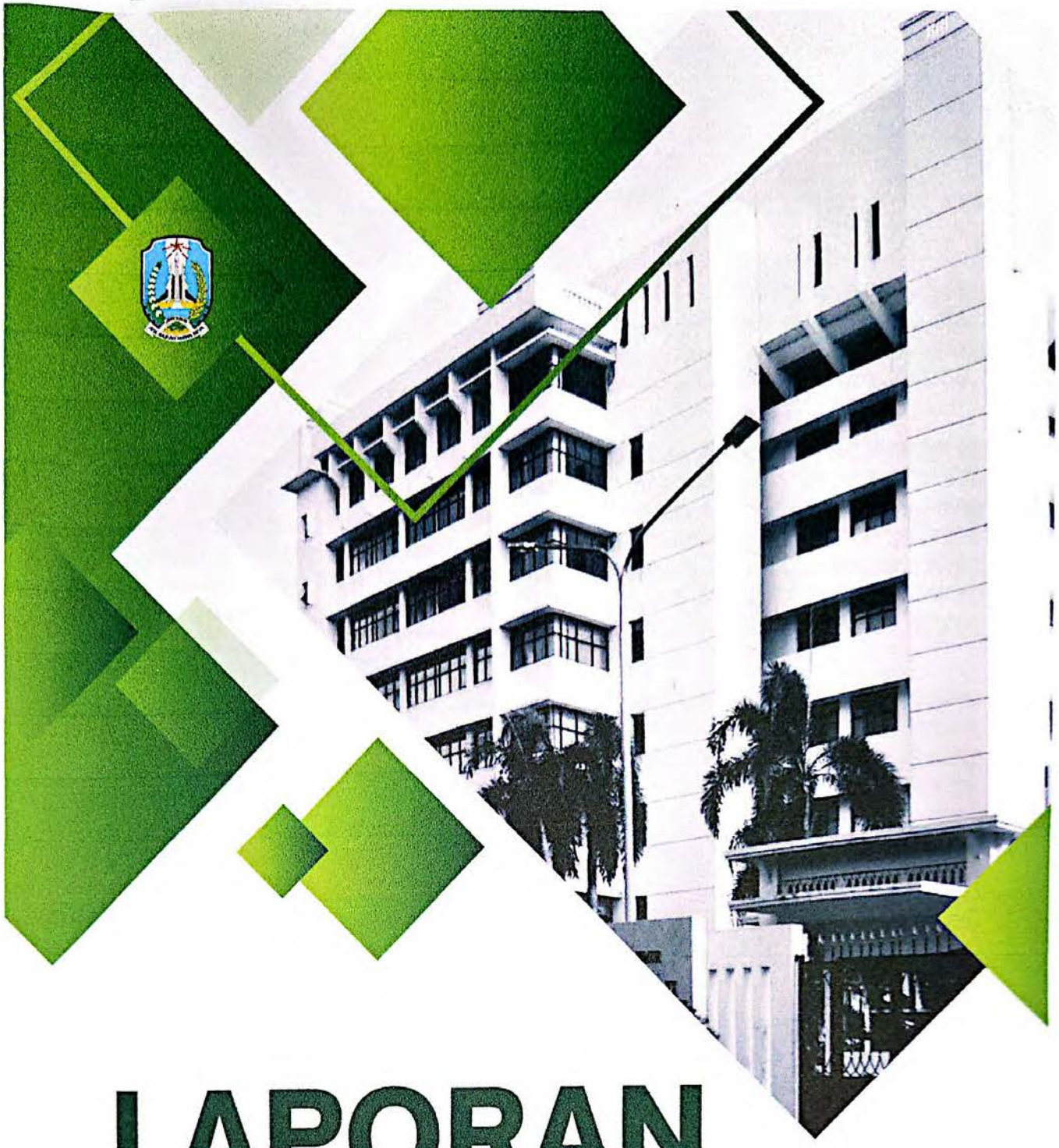


LAPORAN
LAYANAN INFORMASI PUBLIK
TAHUN 2025

Biro Kesejahteraan Rakyat Provinsi Jawa Timur

031 352 4001 ro-kesra.jatimprov.go.id Jalan Pahlawan 110, Sby

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga Laporan Pelayanan Informasi Publik Tahun 2025 ini dapat disusun dan diselesaikan dengan baik. Penyusunan laporan ini merupakan bagian dari komitmen untuk terus memperkuat prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Keterbukaan informasi publik merupakan fondasi penting dalam tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Hak masyarakat untuk memperoleh informasi telah dijamin melalui Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, yang sejalan dengan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dalam menjamin hak setiap warga negara untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi. Dalam kerangka tersebut, setiap Badan Publik memiliki kewajiban untuk menyediakan informasi yang akurat, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat.

Laporan ini disusun sebagai bentuk pelaksanaan amanat Pasal 56 Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik, yang mengatur kewajiban Badan Publik dalam menyusun dan menyediakan laporan layanan informasi publik secara berkala. Selain sebagai bentuk pertanggungjawaban, laporan ini juga menjadi instrumen evaluasi dalam meningkatkan kualitas layanan informasi yang dikelola oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur.

Akhirnya, semoga Laporan Pelayanan Informasi Publik Tahun 2025 ini dapat memberikan manfaat bagi masyarakat serta menjadi wujud nyata pertanggungjawaban atas pelaksanaan layanan informasi publik sepanjang tahun berjalan.

Surabaya, Februari 2026

PPID Pembantu

Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur,

DR. AGUNG SUBAGYO, S.STP, M.Si.

Pembina Utama Muda (IV/c)

NIP 197503301996031004

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 11
BAB V KENDALA DAN PENYELESAIAN DALAM LAYANAN INFORMASI PUBLIK TAHUN 2025 ..... **13**
5.1. Kendala Internal 13
5.2. Kendala Eksternal 14
5.3. Rincian Pelayanan Informasi Publik Tahun 2025 14
5.4. Rincian Penyelesaian Sengketa Informasi Publik Tahun 2025 14
BAB VI REKOMENDASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN INFORMASI PUBLIK **16**
BAB VII PENUTUP **18**

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Keterbukaan informasi publik merupakan salah satu pilar utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan partisipatif. Dalam konteks tata kelola pemerintahan modern, keterbukaan informasi tidak hanya dimaknai sebagai kewajiban administratif, tetapi juga sebagai komitmen untuk membangun kepercayaan publik serta memperkuat legitimasi kebijakan yang diambil oleh pemerintah.

Akses terhadap informasi publik memberikan ruang bagi masyarakat untuk berpartisipasi secara aktif dalam proses pembangunan, melakukan pengawasan terhadap kebijakan, serta menyampaikan aspirasi secara konstruktif. Dengan demikian, keterbukaan informasi berkontribusi langsung terhadap terwujudnya sistem pemerintahan yang demokratis, responsif, dan inklusif. Informasi menjadi hak dasar setiap warga negara, yang berperan penting dalam mendukung pengembangan kapasitas individu maupun penguatan ketahanan sosial dan nasional.

Jaminan atas hak memperoleh informasi publik telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, yang pelaksanaannya diperjelas melalui Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik. Di tingkat daerah, Pemerintah Provinsi Jawa Timur menetapkan Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur sebagai landasan operasional dalam pengelolaan informasi dan dokumentasi.

Secara konseptual, informasi publik mencakup seluruh informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh badan publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan serta pelayanan kepada masyarakat. Pada prinsipnya, setiap informasi publik bersifat terbuka dan dapat diakses oleh masyarakat, kecuali informasi yang secara tegas dikecualikan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengecualian

tersebut dilakukan secara terbatas dan selektif guna melindungi kepentingan yang lebih besar, seperti keamanan negara, stabilitas pemerintahan, dan perlindungan hak privasi.

Oleh karena itu, setiap badan publik berkewajiban membangun sistem pelayanan informasi yang efektif, efisien, dan mudah diakses, sehingga masyarakat dapat memperoleh informasi secara cepat, tepat waktu, berbiaya ringan, serta melalui prosedur yang sederhana dan transparan.

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 2025.

1.3. *Tujuan*

Tujuan dari penyusunan Laporan Layanan Informasi dan Dokumentasi pada PPID Pembantu Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun 2025 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 melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pembantu. Dalam pelaksanaannya, dukungan sarana dan prasarana yang memadai menjadi faktor penting guna menjamin optimalisasi layanan informasi kepada masyarakat.

Penyediaan fasilitas pendukung tersebut dilaksanakan oleh Subbagian Umum dan Kepegawaian sesuai dengan ketentuan Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 108 Tahun 2021 Pasal 14 Huruf C.

Dalam rangka mewujudkan layanan informasi yang cepat, tepat, dan efisien, PPID Pembantu memanfaatkan sistem layanan berbasis elektronik maupun non-elektronik. Sarana yang digunakan meliputi:

1. Laman resmi, sebagai pusat informasi terkait kebijakan, program, dan layanan Biro Kesejahteraan Rakyat;
2. Media sosial, sebagai sarana diseminasi informasi yang lebih dinamis dan menjangkau masyarakat secara luas;
3. Portal PPID, sebagai media utama pelayanan permohonan informasi publik secara daring.

Keberadaan berbagai sarana tersebut diharapkan dapat meningkatkan keterbukaan informasi serta mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi yang dikelola.

Apabila informasi yang dibutuhkan belum tersedia melalui kanal tersebut, masyarakat dapat mengajukan permohonan informasi publik melalui:

1. Secara langsung, dengan mendatangi Kantor Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur, Jalan Pahlawan Nomor 110 Surabaya, Gedung Sekretariat Lantai 5;
2. Surat elektronik, melalui alamat email: birokesra@jatimprov.go.id.

Selain itu, akses informasi juga dapat dilakukan melalui laman resmi pada tautan: http://ro-kesra.jatimprov.go.id/

1.2. 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 sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pelaksanaan tugas tersebut didukung oleh Pelaksana Pengelola Dokumentasi yang bertindak sebagai petugas layanan informasi publik.

Dalam rangka menjamin ketersediaan dan akurasi informasi, staf terkait turut dilibatkan dalam proses pengumpulan, pengolahan, serta penyusunan Daftar Informasi Publik (DIP), termasuk dalam pelaksanaan uji konsekuensi untuk menetapkan informasi yang dikecualikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Adapun dukungan fasilitas dan sarana penunjang 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.

Dengan pengaturan tersebut, pelaksanaan layanan informasi publik di lingkungan Biro Kesejahteraan Rakyat diharapkan dapat berjalan secara terkoordinasi, efektif, dan sesuai dengan prinsip keterbukaan informasi publik.

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.

1.1. 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 1.320.000,00
3.	Honorarium Narasumber atau Pembahas Spesifikasi: Pejabat Eselon III ke bawah/yang disetarakan	Rp 1.800.000,00
Total		Rp 3.810.000,00

1.2. Penyerapan

Anggaran yang dialokasikan untuk mendukung layanan informasi publik telah direalisasikan melalui kegiatan Rapat Penanganan Aduan Masyarakat yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman serta kapasitas staf dalam pengelolaan dan pelayanan informasi publik.

Kegiatan tersebut dilaksanakan pada tanggal 10 Juli 2025 bertempat di Ruang Rapat Lantai 5 Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur, dengan peserta dari unsur staf Biro Kesejahteraan Rakyat

Provinsi Jawa Timur. Materi yang disampaikan meliputi pengelolaan informasi publik, mekanisme pelayanan permohonan informasi, serta penanganan aduan masyarakat.

Adapun realisasi anggaran pada kegiatan tersebut sebesar Rp 885.000,00, yang digunakan untuk belanja langsung berupa konsumsi rapat bagi peserta dan panitia.

Melalui pelaksanaan kegiatan ini, diharapkan kapasitas sumber daya manusia dalam pengelolaan layanan informasi publik semakin meningkat, sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan lebih efektif dan sesuai dengan prinsip keterbukaan informasi publik.

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

4.1. Mekanisme Pengelolaan Informasi Publik

Sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, setiap badan publik berkewajiban untuk menyediakan dan menyampaikan informasi kepada masyarakat. Informasi publik tersebut diklasifikasikan menjadi:

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

Dalam pelaksanaannya, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pembantu Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur menyelenggarakan layanan informasi publik dengan berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pengelolaan informasi dilakukan melalui proses pengumpulan, pengolahan, pendokumentasian, serta penyediaan informasi kepada masyarakat secara tepat waktu, akurat, dan mudah diakses.

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

Di luar jam layanan tersebut, masyarakat tetap dapat mengakses informasi melalui kanal layanan daring yang tersedia, dan permohonan yang masuk akan diproses pada hari kerja berikutnya.

2. Prosedur Pelayanan Informasi Publik

a. Persyaratan Pelayanan

Pemohon informasi publik wajib memenuhi persyaratan sebagai berikut:

1) Melampirkan identitas diri berupa Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Izin Mengemudi (SIM), atau Paspor yang masih berlaku;
2) Mengisi Formulir Permohonan Informasi Publik secara lengkap dan jelas.

b. Mekanisme Permohonan Informasi Publik

Proses pelayanan permohonan informasi publik dilaksanakan melalui tahapan sebagai berikut:

1) Pemohon mengajukan permohonan secara langsung melalui Desk Layanan Informasi atau melalui surat elektronik dengan melampirkan formulir permohonan yang telah diisi lengkap beserta salinan identitas;
2) Petugas layanan melakukan pencatatan dan registrasi permohonan ke dalam Buku Register Permohonan Informasi;
3) Pemohon menerima Tanda Bukti Penerimaan Permohonan Informasi Publik, baik secara langsung maupun melalui surat elektronik;
4) PPID Pembantu menyampaikan permohonan tersebut kepada PPID Utama untuk dilakukan verifikasi dan tindak lanjut sesuai kewenangan;
5) Petugas memproses permohonan berdasarkan data dan informasi yang tersedia serta melakukan koordinasi internal apabila diperlukan;
6) Apabila informasi yang dimohonkan termasuk informasi terbuka, petugas menyampaikan surat jawaban beserta informasi yang diminta. Dalam hal informasi termasuk kategori yang dikecualikan, petugas memberikan surat penolakan disertai alasan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
7) Informasi publik dapat diberikan dalam bentuk salinan digital (*softcopy*) maupun cetak (*hardcopy*), baik secara langsung, melalui surat elektronik, maupun melalui jasa pengiriman;
8) Setelah informasi diserahkan, petugas menerbitkan Tanda Bukti Penyerahan Informasi Publik sebagai bukti penyelesaian permohonan.

3. Jangka Waktu Penyelesaian

Proses penyelesaian permohonan informasi publik dilaksanakan setelah pemohon memenuhi seluruh persyaratan administrasi yang telah ditetapkan. Adapun jangka waktu penyelesaian permohonan adalah sebagai berikut:

- Paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak permohonan informasi diterima dan diregistrasi. Dalam jangka waktu tersebut, PPID Pembantu menyampaikan pemberitahuan tertulis kepada pemohon mengenai status permohonan, termasuk ketersediaan informasi yang diminta;
- Dalam hal diperlukan perpanjangan waktu karena pertimbangan tertentu, PPID Pembantu dapat memperpanjang waktu penyelesaian paling lama 7 (tujuh) hari kerja, dengan terlebih dahulu menyampaikan pemberitahuan tertulis kepada pemohon.

4. Biaya Layanan Informasi Publik

Layanan informasi publik pada PPID Pembantu Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur tidak dipungut biaya (gratis).

Apabila permohonan informasi memerlukan penggandaan dokumen dalam bentuk cetak atau pengiriman melalui jasa ekspedisi, maka biaya yang timbul menjadi tanggung jawab pemohon sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

5. Keberatan atas Pemberian Informasi Publik

Apabila pemohon merasa tidak puas terhadap pelayanan informasi publik yang diberikan, pemohon berhak mengajukan keberatan secara tertulis kepada Atasan PPID sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Keberatan dapat diajukan berdasarkan alasan sebagai berikut:

1. Permohonan informasi ditolak dengan alasan informasi yang diminta termasuk kategori informasi yang dikecualikan;

2. Informasi yang wajib diumumkan secara berkala tidak disediakan sebagaimana mestinya;
3. Permohonan informasi tidak ditanggapi;
4. Informasi yang diberikan tidak sesuai dengan permohonan;
5. Permohonan informasi tidak dipenuhi;
6. Biaya penggandaan dan/atau pengiriman informasi dinilai tidak wajar;
7. Penyampaian informasi melebihi jangka waktu yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan.

Keberatan yang diajukan akan diproses dan ditindaklanjuti sesuai dengan mekanisme penyelesaian sengketa informasi publik sebagaimana diatur dalam ketentuan yang berlaku.

4.2. Layanan Informasi Publik

Sesuai dengan ketentuan mengenai klasifikasi informasi publik, 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 dua mekanisme utama sebagai berikut:

1. Pengumuman Informasi Publik

   Pengumuman informasi publik dilakukan secara proaktif dengan memanfaatkan sarana teknologi informasi, antara lain melalui situs web resmi, media sosial, serta papan pengumuman yang mudah diakses oleh masyarakat. Mekanisme ini bertujuan untuk memastikan informasi penting dapat diketahui publik tanpa harus melalui proses permohonan.
2. Penyediaan Informasi Publik Berdasarkan Permohonan

   Selain melalui pengumuman, masyarakat juga dapat memperoleh informasi publik yang berada dalam penguasaan PPID Pembantu Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur melalui mekanisme permohonan informasi publik. Proses tersebut

dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.

Untuk memudahkan akses layanan, informasi publik dapat diakses melalui situs web resmi pada alamat:

http://ro-kesra.jatimprov.go.id/

BAB V
KENDALA DAN PENYELESAIAN DALAM LAYANAN INFORMASI PUBLIK TAHUN 2025

Dalam pelaksanaan layanan informasi publik, masih terdapat beberapa kendala *yang dihadapi, baik yang bersifat internal maupun eksternal. Kendala tersebut menjadi* tantangan dalam upaya mewujudkan pelayanan informasi yang transparan, cepat, dan akurat kepada masyarakat.

5.1. Kendala Internal

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

1. Koordinasi dan Penguasaan Informasi pada Subbagian Terkait
   Masih diperlukan penguatan koordinasi dan pemahaman pada masing-masing subbagian mengenai jenis informasi yang wajib disediakan dan diperbarui secara berkala, sehingga penyajian informasi belum sepenuhnya optimal.
2. Sarana dan Prasarana Layanan yang Belum Representatif
   Fasilitas pendukung layanan informasi publik, termasuk ruang layanan dan perangkat teknologi informasi, masih perlu ditingkatkan guna menunjang kenyamanan dan efektivitas pelayanan.
3. Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM)
   Jumlah petugas yang menangani layanan informasi publik masih terbatas, sehingga dalam kondisi tertentu beban kerja belum dapat terdistribusi secara ideal.
4. Kurangnya Monitoring dan Evaluasi (Monev) secara Berkala
   Monitoring dan evaluasi layanan informasi publik belum dilakukan secara terstruktur dan berkala, sehingga identifikasi dan penyelesaian kendala belum sepenuhnya optimal.
5. Terbatasnya Anggaran untuk Pengelolaan Informasi Publik
   Dukungan anggaran dalam pengelolaan dan pengembangan layanan informasi publik masih terbatas, terutama untuk penguatan sistem informasi, pemeliharaan infrastruktur digital, dan kegiatan sosialisasi.

5.2. Kendala Eksternal

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

1. Permohonan Informasi yang Belum Sesuai Prosedur

   Sebagian permohonan informasi publik belum memenuhi persyaratan administrasi sesuai SOP, seperti tidak melampirkan identitas, tidak mengisi formulir permohonan, atau tidak mencantumkan tujuan penggunaan informasi.

2. Tingkat Pemahaman Masyarakat terhadap Mekanisme Layanan

   Masih terdapat masyarakat yang belum memahami alur dan ketentuan permohonan informasi publik, sehingga proses pelayanan memerlukan klarifikasi tambahan.

2.3. Rincian Pelayanan Informasi Publik Tahun 2025

Ringkasan laporan akses informasi publik tahun 2025

No.	Nama	Waktu yang diperlukan	Permohonan informasi			Keterangan
			Dikabulkan seluruhnya	Dikabulkan sebagian	Ditolak	
1.	Aliansi Pemuda dan Mahasiswa Peduli Jawa Timur (APMP)	2 hari	-	-	√	Memberikan surat balasan terkait permintaan kelengkapan identitas pemohon informasi publik dan pencantuman tujuan penggunaan informasi.
Waktu Rata-rata	2 hari kerja		-	-	1	1 Permohonan Informasi

Rincian laporan akses informasi publik tahun 2025

NO.	TANGGAL PERMOHONAN	NAMA	PEKERJAAN	INFORMASI YANG DIPERLUKAN	TUJUAN	KEPUTUSAN/JAWABAN	TANGGAL JAWABAN
1.	14 Mei 2025	Aliansi Pemuda dan Mahasiswa Peduli *Jawa* Timur (APMP)	LSM	• Salinan dokumen RKA SKPD dan DPA SKPD • Daftar penerima atau penyandang dana hibah	Tidak disebutkan dalam surat	• Membuat surat balasan nomor 400.14.5.2/2866/012/2025 terkait kelengkapan identitas	16 Mei 2025

2.4. Rincian Penyelesaian Sengketa Informasi Publik Tahun 2025

Pada tahun 2025, Biro Kesejahteraan Rakyat menerima permohonan penyelesaian sengketa informasi publik dari DPW Jatim Topan–RI karena tidak mendapatkan tanggapan atas permohonan informasi yang diajukan sebelumnya. Permohonan ini berdasarkan surat tanggal 8 Juli 2020 nomor 060/038/DPW-TOPANRI.Jatim/PD/VII/20 mengenai permintaan data/dokumen. Sidang ajudikasi non litigasi digelar sebanyak dua kali, pada

20 Oktober 2025 dan 4 November 2025, namun pemohon tidak hadir tanpa alasan yang dapat diterima. Dengan demikian, penyelesaian sengketa dinyatakan gugur.

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

Berdasarkan hasil evaluasi pelaksanaan layanan informasi publik, diperlukan langkah-langkah perbaikan yang terencana dan berkelanjutan guna meningkatkan kualitas pelayanan. Adapun rekomendasi dan rencana tindak lanjut yang akan dilaksanakan adalah sebagai berikut:

6.1 Rekomendasi

1. Penguatan Koordinasi Internal
   Meningkatkan koordinasi antar subbagian dalam penyediaan dan pembaruan data/informasi yang menjadi kewenangan masing-masing unit kerja.
2. Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Manusia
   Mendorong peningkatan kompetensi petugas layanan informasi melalui bimbingan teknis, pelatihan, dan forum koordinasi terkait keterbukaan informasi publik.
3. Penguatan Sarana dan Prasarana Layanan
   Mengupayakan peningkatan fasilitas layanan, termasuk ruang pelayanan yang representatif serta dukungan perangkat teknologi informasi.
4. Optimalisasi Monitoring dan Evaluasi
   Melaksanakan monitoring dan evaluasi layanan informasi publik secara berkala untuk memastikan efektivitas pelaksanaan tugas dan fungsi PPID.
5. Peningkatan Literasi Publik terkait Prosedur Layanan
   Melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai mekanisme dan persyaratan permohonan informasi publik agar proses pelayanan dapat berjalan lebih efektif.

6.2 Rencana Tindak Lanjut

1. Menyusun dan memperbarui daftar informasi publik secara berkala sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Melaksanakan rapat koordinasi internal secara periodik guna memastikan kesiapan data dan respons terhadap permohonan informasi.

3. Mengoptimalkan pemanfaatan media digital (*website* dan media sosial) sebagai sarana diseminasi informasi publik.
4. Mengusulkan dukungan anggaran dan penambahan personel sesuai kebutuhan pelayanan informasi publik.
5. Menyediakan panduan singkat atau infografis mengenai tata cara permohonan informasi publik yang mudah dipahami masyarakat.

BAB VII
PENUTUP

Laporan Layanan Informasi Publik ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban pelaksanaan tugas dan fungsi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pembantu Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur dalam mendukung keterbukaan informasi publik.

Secara umum, pelaksanaan layanan informasi publik telah berjalan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala baik dari aspek internal maupun eksternal yang menjadi bahan evaluasi untuk perbaikan ke depan.

Melalui rekomendasi dan rencana tindak lanjut yang telah dirumuskan, diharapkan kualitas pelayanan informasi publik dapat terus ditingkatkan, baik dari sisi kecepatan, ketepatan, maupun kemudahan akses bagi masyarakat. Komitmen terhadap transparansi, akuntabilitas, dan pelayanan prima akan senantiasa menjadi landasan dalam penyelenggaraan layanan informasi publik.

Demikian laporan ini disusun sebagai bahan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan terbuka.

Surabaya, Februari 2026

PPID Pembantu

Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur,

Dr. AGUNG SUBAGYO, S.STP, M.Si.

Pembina Utama Muda (IV/c)

NIP 197503301996031004