

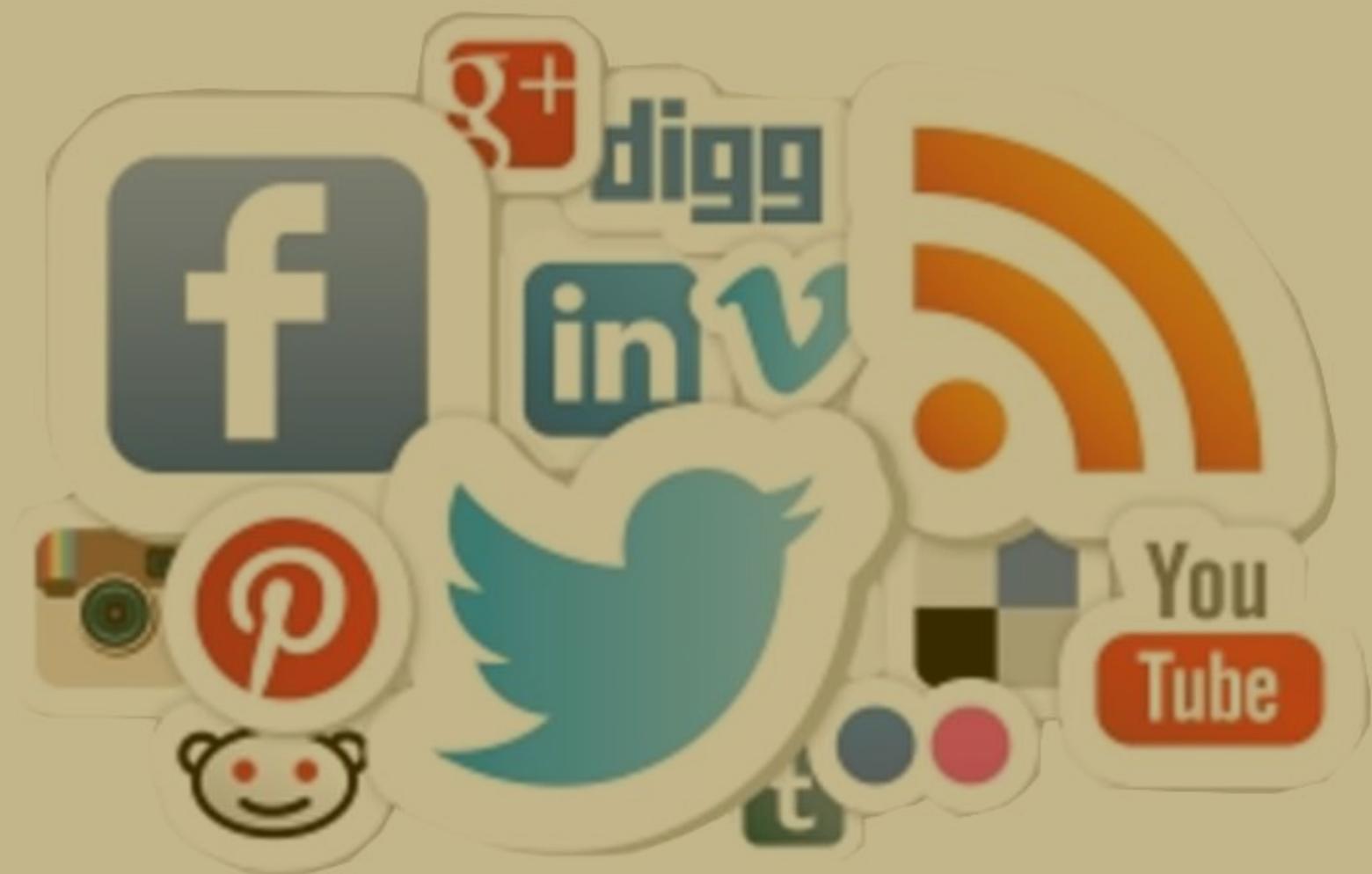


BAPPEDA
PROVINSI LAMPUNG

Laporan Tahunan Pelayanan Informasi Publik

PPID Bappeda Provinsi Lampung

Tahun 2019





KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadirat Allah SWT, karena atas izin-Nya Laporan Tahunan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pembantu Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) Provinsi Lampung Tahun 2019 dapat diselesaikan. Laporan ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran mengenai pelaksanaan kegiatan dan pertanggungjawaban PPID Pembantu Bappeda kepada pihak-pihak terkait dalam pelaksanaan pelayanan informasi dan dokumentasi pada Tahun 2019.

Bappeda Provinsi Lampung sebagai badan publik melalui PPID telah menyediakan akses informasi tentang program dan kinerja perencanaan pembangunan daerah Provinsi Lampung. Hal tersebut sesuai dengan amanat keterbukaan informasi sebagaimana Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik menuntut Badan Publik untuk membuka akses sebesar-besarnya dalam memberikan pelayanan informasi yang transparan dan bertanggung jawab kepada masyarakat.

Laporan ini menggambarkan pengelolaan dan pelayanan informasi di Bappeda melalui *website* www.bappeda.lampungprov.go.id dan akun-akun media sosial seperti *Facebook, Twitter, Instagram, dan Youtube*. Hal ini merupakan sarana penyediaan informasi PPID Pembantu Bappeda Provinsi Lampung selain penyediaan informasi melalui akses layanan langsung pada desk/meja layanan.

PPID Bappeda Provinsi Lampung akan terus berupaya semaksimal mungkin untuk terus memperbaiki kinerja dalam rangka mendorong implementasi keterbukaan informasi publik dengan menerima masukan dan saran terkait dengan peningkatan dan perbaikan pelayanan untuk masa yang akan datang.

Bandar Lampung, Januari 2020
Pejabat Pengelola Informasi dan
Dokumentasi

Dr. Achmad Zoelkarnaen, S.T., M.Si.P
NIP. 19680427 200003 1 003



Daftar Isi

5. Gambaran Umum
Kebijakan Pelayanan
Informasi Publik di Bappeda
Provinsi Lampung

9. Gambaran Umum
Pelaksanaan Pelayanan
Informasi Publik di Bappeda
Provinsi Lampung Tahun
2019

19. Rincian Pelayanan
Permohonan Informasi
PPID Bappeda Provinsi
Lampung Tahun 2019

25. Capaian PPID Bappeda
Provinsi Lampung Tahun
2016-2019

27. Rekomendasi dan
Rencana Tindak Lanjut

GAMBARAN UMUM KEBIJAKAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK DI BAPPEDA PROVINSI LAMPUNG

1. Komitmen Bappeda Provinsi Lampung dalam Keterbukaan Informasi Publik

Hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting Negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan Negara yang baik. Sebagai badan publik yang bertugas membantu Gubernur dalam melaksanakan tugas pemerintahan di bidang perencanaan pembangunan daerah, Bappeda menyadari keterbukaan informasi publik merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan badan publik serta segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan publik.

Guna menjamin hak warga Negara untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik dan mewujudkan penyelenggaraan Negara yang transparan, efektif dan dapat dipertanggungjawabkan, pada 2008 pemerintah menetapkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP). Selanjutnya di tahun 2010 pemerintah menetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 61 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, diikuti dengan Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik. UU KIP tersebut tidak hanya mengatur keterbukaan informasi pada lembaga Negara saja, tetapi juga pada

organisasi non pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari dana publik, baik APBN/APBD, sumbangan masyarakat, maupun sumber luar negeri.

Berdasarkan amanat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, setiap Badan Publik wajib menyediakan, memberikan dan/atau menerbitkan Informasi Publik, selain Informasi Publik yang dikecualikan (ketentuan pasal 17). Berdasarkan hal tersebut, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) Provinsi Lampung membuka akses seluas-luasnya kepada publik untuk memperoleh akses informasi publik yang berkaitan dengan perencanaan pembangunan sebagai pelaksana urusan penunjang pemerintahan di bidang perencanaan pembangunan.

Bappeda berkomitmen melaksanakan keterbukaan Informasi Publik dengan mengimplementasikan keterbukaan Informasi Publik secara konsisten sesuai amanat undang-undang yang berlaku. Transparansi keterbukaan informasi publik yang dilakukan dimaksudkan untuk dapat mewujudkan tata kelola pemerintah yang baik (*Good Governance*) yaitu pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan mendorong partisipasi publik dalam proses perumusan kebijakan serta program-program pembangunan yang dijalankan oleh Pemerintah Daerah.

2. Upaya Mewujudkan Keterbukaan Informasi Publik

Sebagai bentuk upaya kepatuhan terhadap implementasi pelaksanaan undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, maka Bappeda Provinsi Lampung telah menunjuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pembantu Bappeda Provinsi Lampung. Hal ini tercantum dalam Surat Keputusan Kepala Bappeda Provinsi Lampung Nomor 027/197/VI.01/Sek/2017 tentang Perubahan atas Keputusan Kepala Bappeda Provinsi Lampung Nomor: 042/48/II.02/Sek/2016 tentang Pembentukan Tim Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pembantu Bappeda Provinsi Lampung.

Upaya peningkatan kualitas keterbukaan informasi publik pada Badan Publik Bappeda Provinsi Lampung dilakukan secara komprehensif dan berkelanjutan. Informasi Publik yang dimaksud mencakup aspek-aspek:

- a. Kelembagaan,
- b. Dukungan anggaran,
- c. Kinerja pelayanan permohonan informasi, dan
- d. Penyampaian informasi publik.

Berbagai inovasi layanan Informasi Publik berbasis teknologi informasi juga terus dikembangkan untuk mencapai kualitas pelayanan Informasi Publik yang berkualitas kepada masyarakat, yaitu dengan mengembangkan *Website* Bappeda Provinsi Lampung <https://www.bappeda.lampungprov.go.id/>.

3. Kedudukan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi

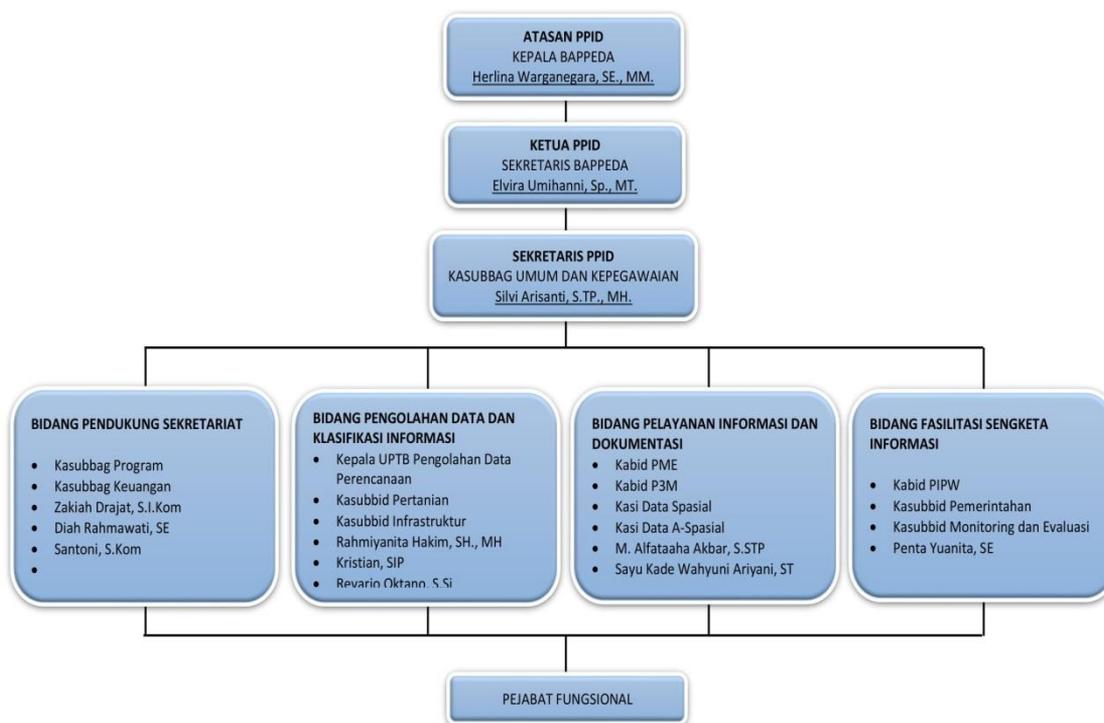
Setiap badan publik mempunyai kewajiban membuka akses atas informasi publik yang berkaitan dengan badan publik untuk masyarakat. Sesuai amanat pasal 13 Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008, Bappeda sebagai salah satu badan publik telah membentuk pejabat pengelola informasi dan dokumentasi (PPID) Pembantu Bappeda Provinsi Lampung.

Dalam menjalankan tugas fungsinya, PPID dibantu oleh petugas pelayanan informasi pada desk layanan informasi Bappeda Provinsi Lampung. PPID Pembantu Bappeda Provinsi Lampung bertanggung jawab melakukan :

- a. Penyediaan,
- b. Penyimpanan,
- c. Pendokumentasian,
- d. Pelayanan, dan
- e. Pengamanan informasi publik.

STRUKTUR ORGANISASI

PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID)
PEMBANTU BAPPEDA PROVINSI LAMPUNG



Gambar 1. Struktur PPID di Lingkungan Bappeda Provinsi Lampung

Dengan dibentuknya PPID lingkup Bappeda Provinsi Lampung, maka Pengelolaan Informasi Publik di lingkungan Bappeda dilakukan secara terpadu oleh PPID Pembantu Bappeda yang terdiri dari pejabat struktural dan JFU pada unit kerja/bidang pada Bappeda Provinsi Lampung yang termuat dalam SK Kepala Bappeda Nomor 027/197/VI.01/Sek/2017. Secara struktural, Kepala Bappeda Provinsi Lampung memegang kendali sebagai Atasan PPID dan Sekretaris Bappeda sebagai Ketua PPID. Selengkapnya, struktur organisasi PPID Pembantu Bappeda Provinsi Lampung dapat dilihat pada Gambar 1 di atas.

GAMBARAN UMUM PELAKSANAAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK DI BAPPEDA PROVINSI LAMPUNG TAHUN 2019

1. Sarana dan Prasarana Pelayanan Informasi Publik

Setiap badan publik mempunyai kewajiban membuka akses atas informasi publik yang berkaitan dengan badan publik untuk masyarakat. Sesuai amanat Pasal 13 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008, Bappeda sebagai salah satu badan publik telah membentuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pembantu Bappeda Provinsi Lampung.

Dengan dibentuknya PPID Pembantu Bappeda Provinsi Lampung, maka Pengelolaan Informasi Publik di lingkungan Bappeda dilakukan secara terpadu oleh PPID Pembantu yang terdiri dari pejabat struktural dan JFU pada unit kerja/bidang di Bappeda Provinsi Lampung. PPID Pembantu Bappeda Provinsi Lampung bertanggung jawab melakukan penyediaan, penyimpanan, pendokumentasian, pelayanan, dan pengamanan informasi publik. Dalam menjalankan tugas fungsinya, pengelolaan dan pelayanan informasi publik dituangkan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) No.VI.01.1.13 tentang Pelayanan Permohonan Informasi Publik Bappeda Provinsi Lampung, No.VI.01.1.14 tentang Penanganan Keberatan Informasi publik, No.VI.01.1.15 tentang Fasilitasi Sengketa Informasi Publik, No.VI.01.1.16 tentang Penyusunan Daftar Informasi Publik Bappeda Provinsi Lampung, dan No.VI.01.1.12 tentang Uji Konsekuensi Informasi publik. Selain SOP, PPID Pembantu juga didukung oleh Daftar Informasi Publik (DIP) baik informasi publik yang diumumkan secara serta merta, berkala, maupun dikecualikan.

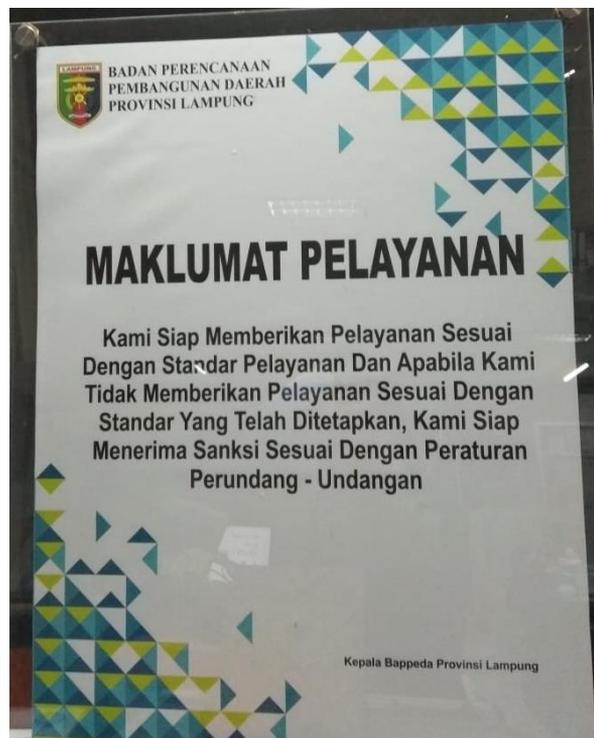
Dalam mendukung pelaksanaan pelayanan informasi publik, Bappeda Provinsi Lampung senantiasa melengkapi sarana dan prasarana penunjang. Sarana dan

prasarana ini diharapkan dapat membantu masyarakat atau Pemohon Informasi, sehingga pelaksanaan pelayanan informasi publik berjalan dengan semestinya.

Sarana dan prasarana pendukung pelayanan keterbukaan informasi publik di Bappeda Provinsi Lampung antara lain sebagai berikut:

a. Maklumat Pelayanan Informasi Publik

Telah ditetapkan Maklumat Pelayanan Informasi publik yaitu pernyataan komitmen dari segenap elemen/unsur PPID pembantu Bappeda Provinsi Lampung untuk melaksanakan Keterbukaan Informasi Publik dengan memberikan pelayanan Informasi Publik yang sebaik-baiknya melalui media informasi dan komunikasi yang tersedia sesuai dengan standar



Gambar 2. Maklumat Pelayanan

layanan Informasi Publik yang telah ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan tentang keterbukaan informasi publik.

b. Standar Pelayanan Informasi Publik

Untuk memberikan pedoman dalam pelaksanaan dan pengelolaan layanan Informasi Publik di Lingkungan Bappeda Provinsi Lampung maka melalui telah ditetapkan standar operasional prosedur pelayanan Informasi Publik

berdasarkan pada ketentuan dalam PERKI Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik.

c. Daftar Informasi Publik (DIP)

Dalam rangka memudahkan proses layanan permintaan/akses dokumen Informasi Publik, PPID Pembantu Bappeda Provinsi Lampung telah menyusun Daftar Informasi Publik yang berada di bawah penguasaannya, yang terdiri dari kategori informasi berkala, informasi serta-merta, dan informasi yang harus tersedia setiap saat (tidak termasuk informasi yang dikecualikan) yang dapat diakses pada website Bappeda Provinsi Lampung pada menu PPID/Daftar Informasi Publik.

d. Regulasi/Peraturan terkait Keterbukaan Informasi Publik

PPID Pembantu Bappeda Provinsi Lampung telah mendokumentasikan dan memuat dokumen regulasi/peraturan yang lengkap terkait keterbukaan Informasi Publik.

e. Ruang Layanan Informasi Publik (Desk Layanan Informasi Publik)

Bappeda Provinsi Lampung telah menyediakan ruangan khusus untuk Pelayanan Informasi Publik yaitu Ruang Pusat Layanan Informasi Publik yang dapat dilihat pada Gambar 3.

Ruang tersebut ditempatkan di muka depan gedung Bappeda Provinsi Lampung yang terintegrasi dengan ruang klinik perencanaan dan berdekatan dengan UPTB Pusat Data dan Informasi Pembangunan Daerah (Pusdatin Bangda), Perencanaan dan Perpustakaan Bappeda Provinsi Lampung sehingga dapat dengan mudah di akses publik. Ruang Pusat Layanan Informasi Publik Bappeda Provinsi Lampung selain berfungsi sebagai meja/desk layanan permohonan Informasi Publik satu pintu/terpusat (*front office*) juga dijadikan sarana sosialisasi dan konsultasi informasi terkait perencanaan pembangunan.



Gambar 3. Ruang Layanan PPID

Pemohon yang ingin menyampaikan permintaan informasi secara langsung dapat langsung mendatangi meja layanan informasi yang tersedia (desk layanan informasi publik) dengan terlebih dahulu mengisi formulir permohonan informasi publik dan surat pernyataan penggunaan informasi publik.

f. Ruang Layanan Dokumen Informasi Publik (*Back Office*)

Pemohon informasi akan difasilitasi oleh petugas *back office* PPID Pembantu yang ada di setiap unit kerja/bidang untuk memperoleh dokumen/informasi yang dibutuhkan baik berbentuk data elektronik/*soft copy* maupun non elektronik/*hardcopy*.

g. Papan Pengumuman (Media Informasi)

Sebagai media yang memberikan informasi mengenai hak dan kewajiban, tata cara, dan alur permintaan Informasi Publik serta memuat informasi lainnya yang berkaitan dengan progress kegiatan Pelayanan Publik yang dijalankan Bappeda Provinsi Lampung. Selain itu, Bappeda juga menyediakan monitor/display informasi yang dapat digunakan oleh publik untuk mengakses layanan permohonan informasi secara langsung di Kantor Bappeda.

h. Hot Spot Area

PPID Pembantu Bappeda Provinsi Lampung juga telah menyediakan *hot spot area* untuk memfasilitasi tamu yang akan mengakses berbagai informasi melalui internet.

i. Portal PPID Pembantu

Portal Menu PPID pembantu terhubung dengan fitur PPID dalam *Website* Resmi Bappeda Provinsi Lampung dan menjadi data base Informasi Publik Badan Perencanaan Pembangunan Daerah yang bisa dengan mudah diakses public di situs <https://bappeda.lampungprov.go.id/>. Panduan layanan permohonan informasi bagi Pemohon dapat dengan mudah diakses melalui *website* E-PPID tersebut.

j. Portal Bappeda Provinsi Lampung

Portal Data Bappeda Provinsi Lampung yang menyajikan data-data dan kegiatan dari seluruh unit kerja di lingkungan Bappeda Provinsi Lampung. Portal Data ini menyediakan data yang akurat, terbuka, terpusat dan terintergrasi dan dapat dengan mudah diakses serta digunakan kembali yang terkoneksi dengan Portal Data Pemerintah Provinsi Lampung.

k. Sarana Penunjang Lainnya

Selain akses tersebut, bagi masyarakat yang hendak menyampaikan pertanyaan umum berkaitan tugas dan fungsi Bappeda dapat secara langsung melalui:

- 1) *SMS/WhatsApp* ke *official number* Pelayanan PPID Bappeda Provinsi Lampung 08117245527
- 2) Telepon (0721) 485458
- 3) *Fax* (0721) 486396

I. Akun Media Sosial

Selain melalui *website*, Bappeda Provinsi Lampung juga memanfaatkan sarana publikasi lain untuk mengumumkan informasi publik yaitu melalui media sosial yang terdiri dari:

- 1) *Facebook* (BappedaLampung)
- 2) *Twitter* (@bappeda_lpg)
- 3) *Instagram* (@bappeda_lampung)
- 4) *YouTube* (Bappeda Provinsi Lampung)

2. Sumber Daya Manusia Pengelola Layanan Informasi

Setiap badan publik mempunyai kewajiban membuka akses atas informasi publik yang berkaitan dengan badan publik untuk masyarakat. Sesuai amanat Pasal 13 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008, Bappeda sebagai salah satu badan publik telah membentuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pembantu Bappeda Provinsi Lampung.

Sebagai bentuk upaya kepatuhan terhadap implementasi pelaksanaan Undang-Undang tersebut, maka Bappeda Provinsi Lampung menunjuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pembantu Bappeda Provinsi Lampung. Hal ini dilakukan berdasarkan Surat Keputusan (SK) Kepala Bappeda Provinsi Lampung Nomor 027/197/VI.01/Sek/2017 tentang Perubahan atas Keputusan Kepala Bappeda Provinsi Lampung Nomor: 042/48/II.02/Sek/2016 tentang Pembentukan Tim Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pembantu Bappeda Provinsi Lampung.

Dengan dibentuknya PPID Pembantu Bappeda Provinsi Lampung, maka Pengelolaan Informasi Publik di lingkungan Bappeda dilakukan secara terpadu oleh PPID Pembantu yang terdiri dari pejabat struktural dan JFU pada unit

kerja/bidang pada Bappeda Provinsi Lampung. PPID bertanggung jawab melakukan penyediaan, penyimpanan, pendokumentasian, pelayanan, dan pengamanan informasi publik. Dalam menjalankan tugas fungsinya, PPID dibantu oleh petugas pelayanan informasi pada desk layanan informasi Bappeda Provinsi Lampung.

PPID Pembantu di Bappeda Provinsi Lampung dalam melayani permohonan informasi publik dibantu oleh masing-masing PPID di unit/bidang kerja yang ada di Bappeda seperti yang tercantum dalam Surat Keputusan Kepala Bappeda Provinsi Lampung. Setiap permohonan informasi yang diajukan di lingkungan Bappeda Provinsi Lampung ditujukan kepada PPID dan akan dilayani sesuai prosedur layanan informasi PPID. Permohonan informasi yang ditujukan kepada PPID akan diterima oleh Koordinator/Atasan PPID dan akan diteruskan ke PPID Bidang/Unit di Bappeda.

Tugas dan fungsi PPID Pembantu Bappeda Provinsi Lampung meliputi:

1. Membantu PPID utama melaksanakan tanggung jawab, tugas dan kewenangannya;
2. Menyampaikan informasi dan dokumentasi kepada PPID utama yang dilakukan paling sedikit 6 (enam) bulan sekali atau sesuai kebutuhan;
3. Melaksanakan kebijakan teknis informasi dan dokumentasi sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya;
4. Menjamin ketersediaan dan akselerasi layanan informasi dan dokumentasi bagi pemohon informasi secara cepat, tepat, berkualitas dengan mengedepankan prinsip pelayanan prima;
5. Mengumpulkan, mengolah dan mengompilasi bahan dan data di lingkungan Bappeda Provinsi Lampung menjadi bahan informasi publik;
6. Menyampaikan laporan pelaksanaan kebijakan teknis dan pelayanan informasi dan dokumentasi kepada PPID Utama secara berkala sesuai kebutuhan.
7. Merekrut Satu Tenaga Kontrak sebagai Jurnalis Keterbukaan Informasi yang tertuang dalam Surat Keputusan Kepala Bappeda Provinsi Lampung Nomor: 750/06/VI.01/Perenc/2019.

3. Anggaran Pelayanan Informasi di Bappeda

Anggaran Operasional pelayanan informasi publik pada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pembantu Bappeda melekat pada DPA Bappeda Provinsi Lampung Tahun Anggaran 2019 yang meliputi:

- a. Kegiatan penguatan layanan informasi;
- b. Pengelolaan website PPID;
- c. Peningkatan kualitas sumber daya manusia Tim PPID;
- d. Pengelolaan editorial/iklan media cetak, dan publikasi; dan
- e. Pengadaan sarana penyebaran informasi dalam bentuk poster, *x-banner*, *standing banner*, dll.

Besaran anggaran yang dikeluarkan dalam rangka peningkatan pelayanan informasi publik di Bappeda untuk pembiayaan editorial/iklan media cetak, dan publikasi pelayanan informasi di Bappeda adalah Rp68.400.000,- pada Tahun Anggaran 2019. Anggaran tersebut termuat di DPA Bappeda Provinsi Lampung Tahun 2019 dalam program Peningkatan Kapasitas Kelembagaan Perencanaan Pembangunan Daerah.

4. Operasional Pelayanan Informasi Publik di Bappeda Provinsi Lampung

a. Operasional Pelayanan

Pelayanan informasi publik didukung *front office* dan *back office*:

- 1) *Front office* meliputi Desk Layanan Langsung dan Desk Layanan Via Media
- 2) *Back office* meliputi Bidang Pelayanan dan Dokumentasi, Bidang Pengolahan Data dan Klarifikasi, dan Bidang Penyelesaian Sengketa Informasi

b. Operasional waktu pelayanan permohonan informasi:

- | | |
|------------------|-----------------|
| 1) Senin – Kamis | : 09.00 – 14.00 |
| Istirahat | : 12.00 – 13.00 |
| 2) Jumat | : 09.00 – 14.00 |
| Istirahat | : 12.00 – 13.00 |

c. Komponen Pendukung Layanan Informasi

Dalam melaksanakan kegiatan layanan informasi ini secara efektif dan efisien, Unit PID menyediakan komponen pendukung sebagai berikut:

- 1) Sistem Informasi “Pengelolaan Informasi dan Dokumen”
- 2) Website <https://bappeda.lampungprov.go.id/>
- 3) Official Account media sosial
- 4) Sarana dan prasarana, meliputi :
 - i. Meja pelayanan informasi
 - ii. Daftar informasi publik
 - iii. Seperangkat komputer yang terhubung internet
 - iv. Standar Operasional Prosedur
- 5) Sumber Daya Manusia

d. Bebas Biaya Pelayanan

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Bappeda Provinsi Lampung menyediakan informasi publik secara gratis (tidak dipungut biaya), untuk penggandaan atau perekaman, pemohon/pengguna informasi publik dapat melakukan penggandaan/fotokopi sendiri atau menyediakan CD/DVD kosong atau flashdisk untuk perekaman data dan informasinya.

e. Mekanisme Permohonan Informasi Publik



Gambar 4. Alur Pelayanan Informasi Publik di Bappeda

- 1) Pemohon informasi datang ke Desk Layanan Informasi dan mengisi formulir permintaan informasi dengan melampirkan fotokopi KTP pemohon dan pengguna informasi.
- 2) Petugas memberikan tanda bukti penerimaan permintaan informasi publik kepada pemohon informasi publik.
- 3) Petugas memproses permintaan pemohon informasi publik sesuai dengan formulir permintaan informasi publik yang telah ditandatangani oleh pemohon informasi publik.
- 4) Petugas memenuhi permintaan informasi sesuai dengan yang diminta oleh pemohon. Apabila informasi yang diminta masuk dalam kategori dikecualikan, maka PPID dapat menyampaikan alasan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 5) Petugas memberikan Tanda Bukti Penyerahan Informasi Publik kepada Pengguna Informasi Publik.

RINCIAN PELAYANAN PERMOHONAN INFORMASI PPID DI BAPPEDA PROVINSI LAMPUNG TAHUN 2019

1. Rincian Pelayanan Informasi Publik

Selama tahun 2019, PPID di lingkungan Bappeda Provinsi Lampung menerima 12 (Dua Belas) permohonan informasi yang berasal dari berbagai kalangan masyarakat, antara lain:

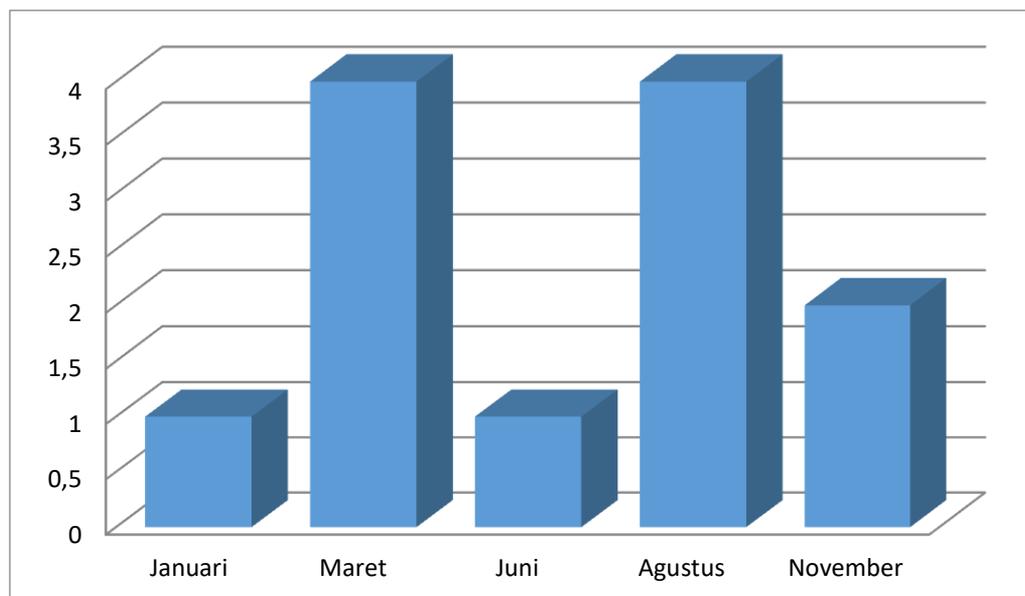
- a. Mahasiswa,
- b. Akademisi,
- c. Karyawan,
- d. Professional,
- e. Perusahaan,
- f. OPD
- g. LSM, dll.

Jumlah permohonan sebanyak 12 ini adalah data permohonan yang langsung ditangani oleh PPID Pembantu Bappeda, dimana 12 (Dua Belas) permohonan dikabulkan sepenuhnya. Waktu rata-rata layanan informasi yang ditangani PPID per 1 (Satu) permohonan adalah 1 (Satu) sampai dengan 10 (Sepuluh) hari kerja.

Pokok permohonan informasi yang disampaikan Pemohon sangat beragam, mulai dari informasi terkait Tata Kelola Pemerintahan, Sistem Informasi PPID, Peraturan Daerah, Tata Ruang, , dan informasi terkait RPJMD. Pemohon Informasi juga dapat melihat Daftar Informasi Publik (DIP) yang berkaitan dengan tugas dan fungsi Bappeda sesuai ketentuan UU KIP yang dapat diakses di *website* Bappeda Provinsi Lampung secara lengkap. Rincian permohonan informasi di Bappeda Provinsi Lampung selama 2019 dapat dilihat dalam Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Daftar dan Grafik Pemohon Informasi Publik di Bappeda Provinsi Lampung Tahun 2019

NO	TANGGAL		NAMA	ALAMAT	INFORMASI YANG DIMINTA	STATUS
	MULAI	SELESAI				
1	16/1/2019	18/3/2019	Melda Hayan NST	B.Lampung	Pengaruh Tata Kelola Pemerintahan, Efektivitas Pengendalian Internal, dan Peran Auditor Internal Terhadap Tingkat Kecurangan Pada Pemerintah Daerah Provinsi Lampung.	Dipenuhi
2	5/3/2019	15/3/2019	Elia Agustina	B.Lampung	Permintaan Data	Dipenuhi
3	11/3/2019	18/3/2019	Iga Awalia	B.Lampung	Wawancara (Peran Masyarakat Melalui Media Sosial dan Implikasinya Terhadap Kebijakan Revitalisasi Pusat Kebudayaan dan Olahraga Way Halim)	Dipenuhi
4	11/3/2019	20/3/2019	Kevin Andreas	B.Lampung	Tinjauan Yuridis Terhadap Rencana Pemutusan Perjanjian	Dipenuhi
5	29/3/2019	29/3/2019	Suhas Rizal	Bappeda Liwa	Sistem Informasi PPID Bappeda Provinsi Lampung	Dipenuhi
6	11/6/2019	11/6/2019	SM.A. Hari Mahardika	ITB	Proses dan Implementasi Perda No.1 Tahun 2018 tentang R2WP3K	Dipenuhi
7	8/8/2019	8/8/2019	Dirjen Perkeretaaan	B.Lampung	Data Rencana Pengembangan Kawasan Industri Daerah	Dipenuhi
8	8/8/2019	8/8/2019	BKKBN	B.Lampung	Pengumpulan Data Penelitian Puslitbang	Dipenuhi
9	8/8/2019	8/8/2019	Suci Indah Lestari	B.Lampung	RPJMD IPM Kabupaten/Kota	Dipenuhi
10	8/8/2019	8/8/2019	M. Andy Indrajaya	B.Lampung	Pengaruh Pemberdayaan Masyarakat Dalam Program Gerbang Desa Saburai	Dipenuhi
11	1/11/2019	1/12/2012	Sutrisno	Jakarta	Permintaan Data Sekunder Kajian Sosial	Dipenuhi
12	28/11/2019	6/12/2019	Canya	Lampung Selatan	Data Topografi Jenis Tanah Tutupan Lahan	Dipenuhi



Garfik permohonan informasi publik di Bappeda Provinsi Lampung per bulan selama tahun 2019

Dapat dilihat bahwa permohonan informasi yang masuk ke PPID Pembantu Bappeda Provinsi Lampung selama Tahun 2019 sebanyak 12 (Dua Belas) permohonan, dimana permohonan paling banyak terdapat di Triwulan I yaitu 1 permohonan di Bulan Januari dan 4 permohonan di Bulan Maret.

2. Tingkat kepuasan Pelayanan Informasi Publik di Bappeda

Salah satu dari delapan area perubahan Reformasi Birokrasi adalah pelayanan publik. Hasil yang diharapkan dari area perubahan pelayanan publik yaitu pelayanan prima yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Dasar hukum penilaian Survei Kepuasan Masyarakat adalah:

- a. Undang–Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik ;
- b. Undang–Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;

- d. Permenpan dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat melalui survei kepada masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh unit penyelenggara pelayanan PPID Pembantu Bappeda Provinsi Lampung. Sedangkan tujuan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini untuk mendapatkan *feedback* atas kinerja pelayanan yang diberikan PPID Kementerian Komunikasi dan Informatika kepada masyarakat.

Untuk itu, Bappeda Provinsi Lampung melakukan survei tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan informasi publik yang dilakukan oleh PPID Pembantu Bappeda Provinsi Lampung untuk mengetahui kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan informasi. Responden yang disurvei adalah pemohon informasi yang telah menggunakan dan memanfaatkan informasi publik yang dihasilkan oleh Bappeda Provinsi Lampung, baik datang langsung ke desk layanan maupun melalui media *online* sebanyak 19 orang.

Survei tingkat kepuasan pelayanan informasi publik di Bappeda Provinsi Lampung dilakukan dengan pengisian kuisisioner oleh pemohon/pengguna informasi. Pemohon informasi di Bappeda yang berjumlah 19 (sembilan belas) pemohon yang kemudian disebut sebagai responden dengan menggunakan 8 (delapan) unsur pelayanan, yaitu:

- a. Persyaratan,
- b. Prosedur,
- c. Waktu pelayanan,
- d. Biaya/tarif,
- e. Produk,
- f. Kompetensi,
- g. Perilaku, dan
- h. Maklumat.

Pengolahan data per responden dan per unsur pelayanan di Bappeda Provinsi Lampung ditampilkan pada Tabel 2 berikut.

Tabel 2. Pengolahan Data Per Responden dan Per Unsur Pelayanan

NO. URUT RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	
1	4	3	4	4	3	3	4	3	
2	3	3	3	4	3	4	4	3	
3	3	3	4	4	3	3	4	3	
4	3	3	4	4	3	4	4	3	
5	4	3	4	4	3	3	4	3	
6	4	4	3	4	3	3	4	3	
7	3	3	4	4	3	4	4	3	
8	4	3	4	4	3	4	4	3	
9	3	3	3	4	3	4	4	3	
10	3	3	3	4	3	4	4	3	
11	3	3	3	4	3	3	3	3	
12	3	4	3	4	3	3	4	3	
13	4	4	4	4	3	3	4	3	
14	4	4	3	4	3	4	4	3	
15	4	3	4	4	3	3	4	3	
16	3	3	4	4	3	4	4	3	
17	3	3	4	4	3	4	4	3	
18	3	3	4	4	3	4	3	3	
19	3	3	4	4	3	3	4	3	
JML NILAI PER UNSUR	64	61	69	76	57	67	74	57	525
NRR Per Unsur = JML Nilai Per Unsur : JML Kuisisioner yang Terisi	3.37	3.21	3.63	4	3	3.53	3.89	3	27.63
NRR Tertimbang per Unsur = NRR Per Unsur x 0,125	0.42	0.40	0.45	0.5	0.38	0.44	0.49	0.375	3.45
IKM Unit Pelayanan	PERSYARATAN	PROSEDUR	WAKTU	BIAYA	PRODUK	KOMPETENSI	PERILAKU	MAKLUMAT	86.35

NILAI PERSEPSI, INTERVAL IKM, INTERVAL KONVERSI IKM, MUTU PELAYANAN DAN KINERJA UNIT PELAYANAN

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1.00 - 1.75	25 - 43.75	D	TIDAK BAIK
2	1.76 - 2.50	43.76 - 62.50	C	KURANG BAIK
3	2.51 - 3.25	62.51 – 81.25	B	BAIK
4	3.26 - 4.00	81.26 - 100	A	SANGAT BAIK

NILAI RATA-RATA UNSUR DARI MASING-MASING UNIT PELAYANAN

NO	UNSUR PELAYANAN	NRR UNSUR PELAYANAN	NILAI IKM UNIT PELAYANAN
1	Persyaratan	3.37	84.21
2	Prosedur	3.21	80.26
3	Waktu Pelayanan	3.63	90.79
4	Biaya/Tarif	4	100
5	Produk	3	75
6	Kompetensi	3.53	88.16
7	Perilaku	3.89	97.37
8	Maklumat	3	75
IKM		3.454	86.35

IKM Unit Pelayanan = NRR x 25

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan bobot nilai rata rata terimbang yang sama, yaitu 0,125. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar

$$= 3.454 \times 25$$

$$= \mathbf{86.35}$$

- b. Mutu Pelayanan Informasi Publik di Bappeda Provinsi Lampung adalah **A**.
- c. Kinerja Unit Pelayanan **SANGAT BAIK**.

CAPAIAN PPID BAPPEDA PROVINSI LAMPUNG TAHUN 2016-2019

Beberapa capaian yang diperoleh PPID Bappeda Provinsi Lampung selama tahun 2016 sampai dengan tahun 2019 adalah sebagai berikut:

1. Penetapan Pejabat Pelayanan Informasi dan Dokumentasi;
2. Penyediaan Sekeratariat Layanan Informasi Publik;
3. Pengembangan konten/menu PPID pada *website* Bappeda;
4. Penyediaan Daftar Informasi Publik yang memuat informasi yang wajib tersedia setiap saat serta informasi yang wajib diumumkan secara serta merta (ketentuan UU KIP);
5. Implementasi Standar Operasional Prosedur Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Bappeda Provinsi Lampung;
6. Peringkat Terbaik I Anugerah Keterbukaan Informasi Publik oleh Komisi Informasi Provinsi Lampung untuk kategori SKPD Provinsi Lampung Tahun 2016.
7. Peringkat Terbaik I Anugerah Keterbukaan Informasi Publik oleh Komisi Informasi Provinsi Lampung untuk kategori SKPD Provinsi Lampung Tahun 2017.
8. Peringkat Terbaik II Anugerah Keterbukaan Informasi Publik oleh Komisi Informasi Provinsi Lampung untuk kategori SKPD Provinsi Lampung Tahun 2018.
9. Sebagai Badan Publik Informatif Tahun 2019 Kategori Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Pemerintah Provinsi Lampung, dengan nilai 97,506.



Gambar 5. Penghargaan Keterbukaan Informasi Publik Komisi Informasi Provinsi Lampung yang diterima Bappeda Provinsi Lampung Tahun 2016



Gambar 6. Penghargaan Keterbukaan Informasi Publik Komisi Informasi Provinsi Lampung yang diterima Bappeda Provinsi Lampung Tahun 2017



Gambar 7. Penghargaan Keterbukaan Informasi Publik Komisi Informasi Provinsi Lampung yang diterima Bappeda Provinsi Lampung Tahun 2018



Gambar 8. Penghargaan Keterbukaan Informasi Publik Komisi Informasi Provinsi Lampung yang diterima Bappeda Provinsi Lampung Tahun 2019

REKOMENDASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

Rekomendasi dan rencana tindak lanjut untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik melalui PPID di tahun selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Bappeda akan terus melakukan peningkatan kualitas sarana dan prasarana dalam pelayanan informasi dan pendokumentasian di Tahun Anggaran 2020;
2. Melakukan *benchmark* atau studi banding ke PPID kementerian/lembaga lain untuk menjadi acuan peningkatan kualitas PPID;
3. Meningkatkan koordinasi dari setiap unit/bidang kerja di Bappeda.

