



Cover Story

Menggambarkan pintu yang terbuka. Menjadi jalan bagi masyarakat yang ingin mencari informasi. Seperti PPID Ombudsman Republik Indonesia yang menjadi pintu masuk bagi masyarakat yang ingin mengetahui informasi di lingkungan Ombudsman Republik Indonesia.

Pintu yang terbuka memancarkan pendar cahaya, seperti keterbukaan informasi publik yang membuat setiap informasi menjadi terang dan jelas.



Laporan Tahunan

LAYANAN INFORMASI PUBLIK PPID OMBUDSMAN RI 2019

Daftar Isi

Daftar Isi	4
Daftar Gambar	4
Daftar Grafik	5
Daftar Tabel	5
Gambaran Umum Kebijakan Layanan Informasi Publik	7
Gambaran Umum Pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik Tahun 2019	10
Pelayanan Informasi Publik	17
Sengketa Informasi Publik	20
Capaian Tahun 2019	22
Kendala dalam Pengelolaan Layanan Informasi Publik	24
Rekomendasi dan Rencana Tindak Lanjut	25

Daftar Gambar

Gambar 1. Tampilan Kanal PPID di Website	11
Gambar 2. Tampilan Permohonan Informasi Online	12

Gambar 3.
Ruang Layanan Informasi _____ 13

Gambar 4.
Penguatan PPID dengan Mengundang
Narasumber Henny S. Widyarningsih _____ 15

Gambar 5.
Pertemuan dengan Pemohon _____ 21

Gambar 6.
Piagam Penghargaan KIP _____ 23

Daftar Grafik

Grafik 1.
Prosentasi Pemenuhan Informasi Publik _____ 18

Grafik 2.
Prosentasi Cara Memohon Informasi _____ 19

Grafik 3.
Prosentasi Substansi Informasi _____ 19

Daftar Tabel

Tabel 1.
Peserta Bimtek PPID dan
Pengelolaan Informasi _____ 14

Tabel 2.
Rekapitulasi Permohonan Informasi Publik _____ 17





Gambaran Umum Kebijakan Layanan Informasi Publik

Amanat Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, mewajibkan setiap Badan Publik, termasuk Ombudsman Republik Indonesia, untuk menyelenggarakan kegiatan pelayanan informasi. Dalam pelaksanaannya, layanan informasi di lingkungan Ombudsman Republik Indonesia diperkuat dengan Peraturan Ombudsman Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi Pada Ombudsman Republik Indonesia.

Sesuai dengan Peraturan Ombudsman tersebut, pengelolaan informasi dan dokumentasi di lingkungan Ombudsman Republik Indonesia menjadi tanggung jawab Kepala Bagian Hubungan Masyarakat selaku PPID (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, salah satunya dengan menetapkan struktur/susunan pengelola layanan informasi dan dokumentasi di lingkungan Ombudsman Republik Indonesia yang ditetapkan melalui Surat Keputusan Ketua Ombudsman Nomor 180 Tahun 2019 tentang Susunan Pengelola Layanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia.

Pengelolaan layanan informasi publik lainnya dilakukan melalui penyusunan dan pemutakhiran Daftar Informasi Publik di lingkungan Ombudsman Republik Indonesia yang kemudian ditetapkan dalam Surat Keputusan Ketua Ombudsman Nomor 217 Tahun 2019 tentang Daftar Informasi Publik di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia. Begitu juga dengan informasi yang dirahasiakan atau dikecualikan, telah diselenggarakan Uji Konsekuensi untuk jenis informasi yang dikecualikan di lingkungan Ombudsman Republik Indonesia yang kemudian hasilnya ditetapkan melalui Surat Keputusan Ketua Ombudsman Nomor 242 Tahun 2019 tentang Klasifikasi Informasi yang Dikecualikan di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia.

Di era perkembangan teknologi komunikasi saat ini, cara masyarakat untuk mendapatkan informasi juga mengalami perubahan. Hal tersebut juga terjadi di pelayanan informasi PPID Ombudsman Republik Indonesia. Sepanjang tahun 2019, terdapat 58 (lima puluh delapan) Pemohon Informasi yang sebagian besar datang melalui permohonan online melalui

website Ombudsman. Hal tersebut tidak terlepas dari pembenahan yang sudah dilakukan oleh PPID Ombudsman Republik Indonesia dengan menambah kanal khusus untuk PPID.

Dalam kanal khusus PPID di website Ombudsman www.ombudsman.go.id, masyarakat dapat dengan mudah mengakses Daftar Informasi Publik, melihat tugas dan fungsi PPID, mengajukan permohonan informasi secara online, ataupun mengajukan keberatan kepada Atasan PPID. Tercatat dari jumlah total 58 (lima puluh delapan) Pemohon Informasi pada tahun 2019, sebanyak 48 (empat puluh delapan) atau sebesar 83% datang melalui permohonan online di website Ombudsman.

Sebagai upaya perbaikan layanan informasi, PPID Ombudsman Republik Indonesia melakukan survei kepuasan Pemohon Informasi. Survei dilakukan secara online dengan membagikan link survei kepada Pemohon melalui kontak nomor telepon dan email. Hasil survei ini menjadi masukan terhadap pengembangan ataupun perbaikan layanan PPID Ombudsman Republik Indonesia. Namun demikian, dari 58 (lima puluh delapan) Pemohon Informasi yang menjadi responden survei tersebut, hanya 13 (tiga belas) Pemohon Informasi yang mengisi survei. Tentunya ini menjadi catatan dalam penyelenggaraan survei selanjutnya di tahun 2020 agar tingkat partisipasi Pemohon Informasi bisa meningkat.



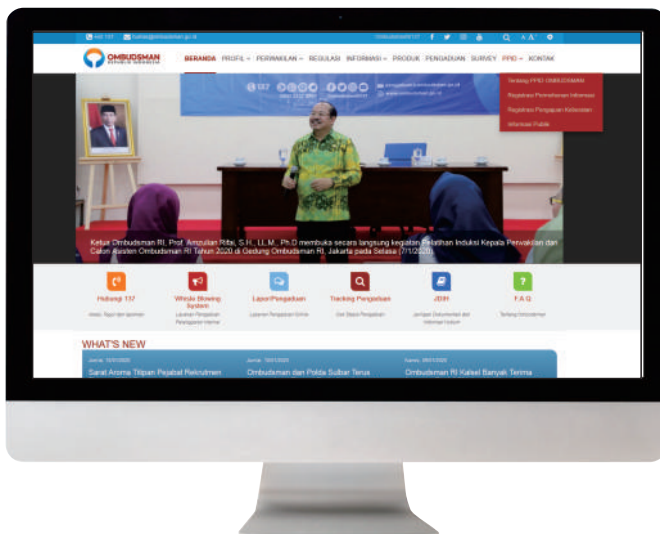
Gambaran Umum Pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik Tahun 2019

Sarana dan Prasarana Pelayanan Informasi Publik

Pelayanan informasi yang dilaksanakan oleh PPID Ombudsman Republik Indonesia bersifat sentralistik. Artinya layanan informasi hanya diselenggarakan oleh Ombudsman Republik Indonesia kantor pusat. Meski terdapat 34 (tiga puluh empat) Kantor Perwakilan Ombudsman di setiap Provinsi di seluruh Indonesia, PPID hanya berada di level Kantor Pusat. Sehingga, ketika ada permohonan informasi di Kantor Perwakilan, atau permohonan informasi terkait informasi yang berada atau diproduksi oleh Kantor Perwakilan, koordinasi yang kuat antara PPID Ombudsman Republik Indonesia dengan Kantor Perwakilan Ombudsman sangat diperlukan.

Dalam Surat Keputusan Ketua Ombudsman Nomor 180 Tahun 2019 tentang Susunan Pengelola Layanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia, hal tersebut sudah diakomodir dengan keberadaan Kepala Perwakilan Ombudsman sebagai perangkat PPID, yaitu sebagai Tim Pertimbangan Informasi.

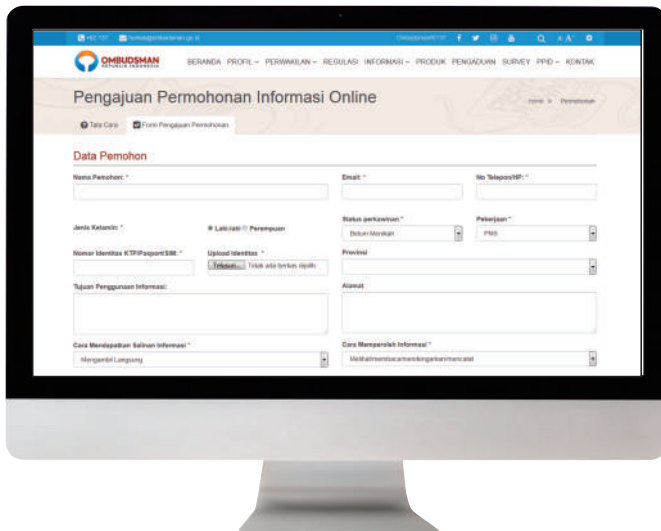
Sifat sentralistik PPID Ombudsman Republik Indonesia tersebut membutuhkan sarana yang memudahkan dan efektif bagi Pemohon Informasi dari seluruh Indonesia yang ingin meminta informasi di lingkungan Ombudsman Republik Indonesia. Salah satu pengembangan yang dilakukan di tahun 2019 adalah pembuatan kanal khusus PPID di website Ombudsman Republik Indonesia.



Gambar 1. Tampilan Kanal PPID di Website

Dalam kanal PPID tersebut, terdapat sub-sub kanal yang berisi informasi yang dibutuhkan masyarakat atau Pemohon Informasi. Seperti Daftar Informasi Publik, standar layanan, regulasi, struktur PPID, tugas dan fungsi PPID, permohonan informasi secara online, serta pengajuan keberatan secara online.

Permohonan informasi yang masuk melalui form online tersebut akan masuk ke email humas@ombudsman.go.id yang bisa dipantau setiap saat dan dimasukkan ke Buku Registrasi Permohonan Informasi secara online juga.

The image shows a computer monitor displaying the 'Pengajuan Permohonan Informasi Online' (Online Information Request Submission) form on the Ombudsman website. The browser address bar shows 'http://ombudsman.go.id'. The website header includes the Ombudsman logo and navigation links: BERANDA, PROFIL, PERMILIHAN, REGULASI, INFORMASI, PRODUK, PENGADUAN, SURVEY, PPID, and KONTAK. The main heading is 'Pengajuan Permohonan Informasi Online'. Below this, there are tabs for 'Tata Cara' and 'Form Pengajuan Permohonan'. The form itself is titled 'Data Pemohon' and contains several input fields: 'Nama Pemohon', 'Email', 'No Telepon/HP', 'Jenis Kelamin', 'Lokasi Permohonan', 'Status permohonan', 'Permohonan', 'Nomor identitas KTP/Pasport/SIM', 'Upload identitas', 'Provinsi', 'Alamat', 'Tujuan Pengajuan Informasi', 'Cara Mendapatkan Salinan Informasi', and 'Cara Menyerahkan Informasi'. Each field has a small 'i' icon for instructions. The form is designed with a clean, professional layout using a color palette of blue, orange, and grey.

Gambar 2. Tampilan Permohonan Informasi Secara Online

Kemudahan dalam meminta informasi juga dibarengi dengan peningkatan kualitas layanan informasi bagi para Pemohon yang datang langsung. PPID Ombudsman Republik Indonesia menyediakan ruang layanan yang nyaman dan representatif. Ruang pelayanan yang nyaman, dengan ruang tunggu yang dilengkapi dengan televisi, kursi khusus disabilitas, dispenser air mineral serta jaringan internet yang bisa dinikmati secara gratis.

Gambar 3. Ruang Layanan Informasi



Pengembangan Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia memegang peranan penting dalam pelayanan informasi publik di lingkungan Ombudsman Republik Indonesia. Untuk mendukung tugas dan tanggung jawab PPID tersebut, diperlukan SDM yang memahami seluk beluk pengelolaan informasi dan dokumentasi. Untuk itu, pada tahun 2019 PPID Ombudsman Republik Indonesia mengikuti bimbingan teknis (bimtek)

pengelolaan PPID dan Keterbukaan Informasi Publik yang diselenggarakan oleh Ikatan Pranata Humas. Diharapkan SDM yang mengelola PPID di lingkungan Ombudsman Republik Indonesia mampu memahami serta memiliki kapasitas yang unggul tentang pengelolaan informasi dan dokumentasi. Adapun Tim yang ikut dalam bimtek ini adalah:

Nama	Jabatan	Waktu
Heru Tjahjono	Kepala Bagian Humas / PPID	25 Agustus 2019
Fuad Mushofa	Kasubbag Kemitraan Strategis dan Pengembangan Jejaring Masyarakat / Petugas desk layanan informasi	25 Agustus 2019

Tabel 1. Peserta Bimtek PPID dan Pengelolaan Informasi

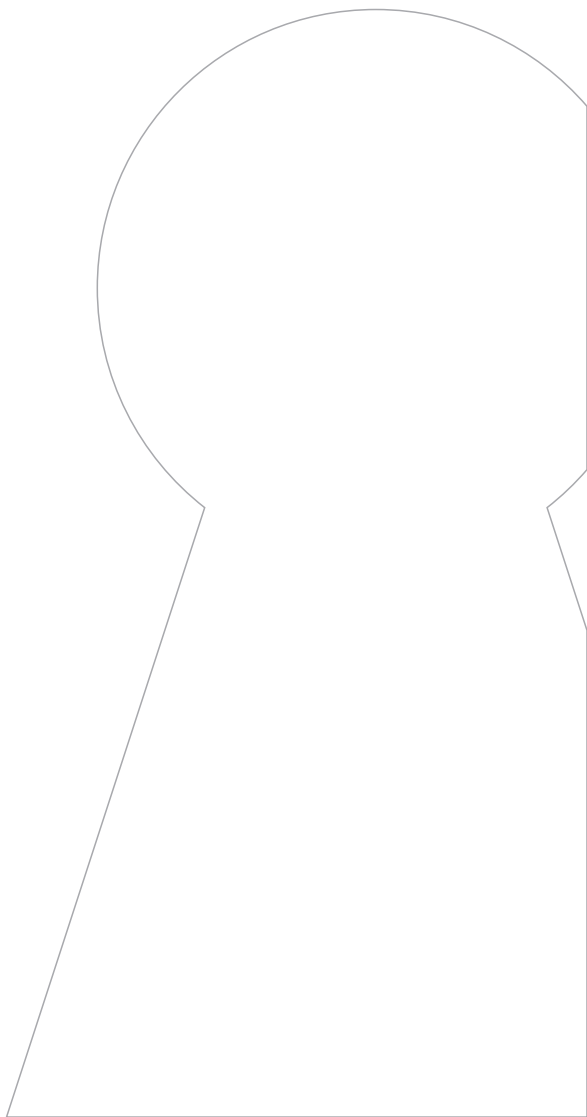
Selain mengikuti bimtek terkait PPID dan pengelolaan informasi, PPID Ombudsman Republik Indonesia juga mengundang narasumber yang berkompeten untuk memberi penjelasan secara menyeluruh mengenai pengelolaan pelayanan informasi kepada seluruh perangkat PPID Ombudsman Republik

Indonesia. Adapun narasumber yang diundang adalah Henny S. Widyarningsih yang merupakan Komisioner Komisi Informasi Pusat periode 2013-2017. Dalam kegiatan ini, Henny banyak memaparkan bagaimana menyusun Daftar Informasi Publik serta pengelolaan pelayanan informasi secara umum.



Gambar 4. Penguatan PPID dengan Mengundang Narasumber Henny S. Widyarningsih







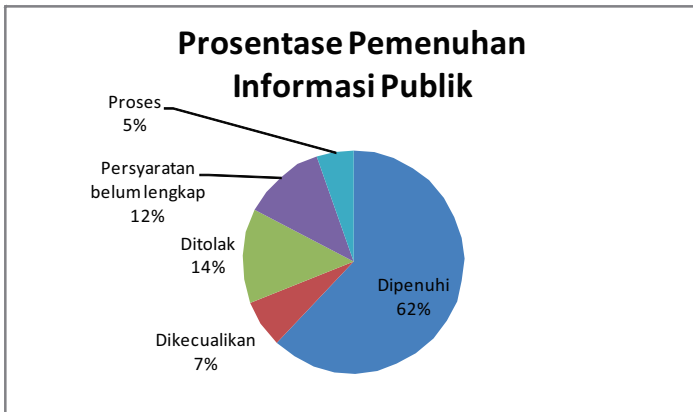
Pelayanan Informasi Publik

Pada Tahun 2019, PPID Ombudsman Republik Indonesia menerima 58 (lima puluh delapan) Permohonan Informasi Publik.

Bulan	Jumlah Permohonan	Dijawab	Dikecualikan	Tidak Dibawah Penguasaan	Tidak Melengkapi Persyaratan	Masih Proses Penjawaban
Januari	4	2	2	-	-	-
Februari	4	2	-	-	2	-
Maret	2	1	-	-	1	-
April	1	1	-	-	-	-
Mei	-	-	-	-	-	-
Juni	2	2	-	-	-	-
Juli	7	4	1	2	-	-
Agustus	2	2	-	-	-	-
September	4	3	-	1	-	-
Oktober	9	7	1	-	1	-
November	13	5	-	5	3	-
Desember	10	7	-	-	-	3

Tabel 2. Rekapitulasi Permohonan Informasi Publik

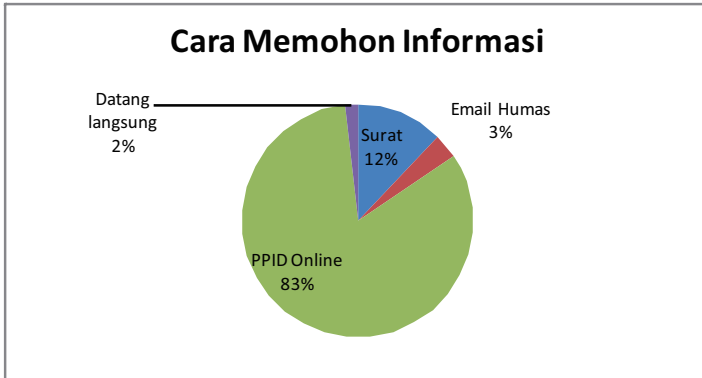
Dari 58 (lima puluh delapan) Pemohon Informasi, jumlah permohonan yang dijawab sebanyak 36 (tiga puluh enam) Permohonan, 4 (empat) Permohonan merupakan informasi yang dikecualikan. Sementara jumlah Permohonan yang ditolak sebanyak 8 (delapan) Permohonan. Penolakan tersebut dikarenakan informasi yang diminta bukan berada di bawah penguasaan Ombudsman Republik Indonesia. Adapun jumlah Permohonan Informasi yang tidak melengkapi persyaratan sejumlah 7 (tujuh) Permohonan, sehingga PPID menunda proses pemenuhan informasi yang diminta. Pada Bulan Desember terdapat 3 (tiga) Permohonan Informasi yang masih dalam proses namun telah selesai dijawab pada bulan Januari 2020.



Grafik 1. Prosentasi Pemenuhan Informasi Publik

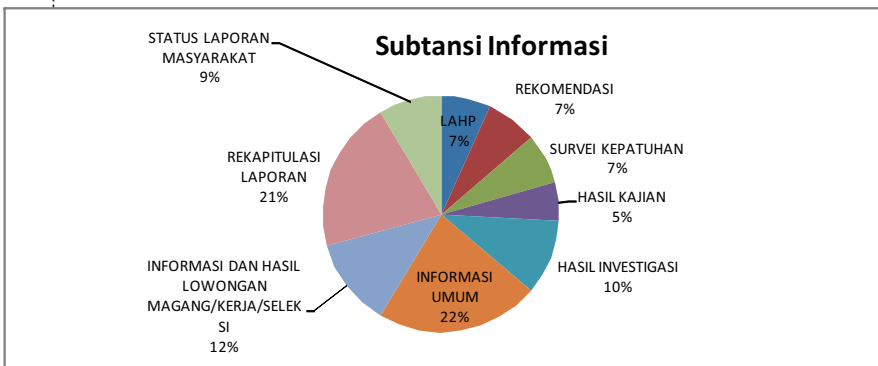
Dari cara penyampaian Permohonan Informasi, sebagian besar datang melalui form permohonan informasi online yang bisa diakses melalui kanal PPID di website Ombudsman. Tercatat sebanyak 48 (empat puluh delapan) Permohonan datang melalui form online tersebut, sisanya melalui email humas sebanyak 2

(dua) Permohonan, melalui surat yang dikirim melalui jasa kurir/pos sebanyak 7 (Tujuh) Permohonan. Dan melalui datang langsung sebanyak 1 (satu) Permohonan.



Grafik 2. Prosentasi Cara Memohon Informasi

Adapun jika melihat substansi informasi yang diminta, dapat dilihat pada grafik di bawah:



Grafik 3. Prosentasi Subtansi Informasi



Penyelesaian Sengketa Informasi Publik

Pada tahun 2019, terdapat 1 (satu) keberatan informasi yang berujung pada Sidang Sengketa Informasi di Komisi Informasi Pusat. Sengketa informasi tersebut merupakan keberatan informasi atas nama dr. Nella Erika dengan nomor registrasi sidang 026/REG-PSI/VII/2018.

dr. Nella Erika merupakan Pelapor di Ombudsman Republik Indonesia dengan nomor registrasi 0593/LM/VI/2016/JKT, dengan isi laporan berupa dugaan maladministrasi penundaan berlurut oleh Penyidik Polda Metro Jaya. Pokok informasi yang ingin diminta oleh dr. Nella Erika adalah status perkembangan laporannya di Ombudsman Republik Indonesia.

Catatan penting yang perlu segera mendapat perhatian adalah, surat permohonan informasi dari dr. Nella Erika tidak pernah

diterima oleh PPID Ombudsman Republik Indonesia. Begitu juga dengan surat keberatan dari dr. Nella Erika. Sehingga sampai akhirnya dr. Nella mengajukan sengketa informasi kepada Komisi Informasi Pusat. Hal tersebut perlu mendapat perbaikan agar setiap permohonan informasi yang masuk ke Ombudsman Republik Indonesia tidak salah alamat kembali.

Meski demikian, PPID Ombudsman Republik Indonesia tetap berkomitmen untuk mengawal sidang sengketa tersebut dengan memberi surat jawaban terkait posisi dan kedudukan Ombudsman Republik

Indonesia terkait dengan Pasal 10 Undang-undang 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia. Tidak hanya itu, pada tanggal 17 Desember 2019 PPID Ombudsman Republik Indonesia hadir dalam pertemuan dengan dr. Nella Erika di Komisi Informasi Pusat. Dalam pertemuan tersebut, PPID Ombudsman Republik Indonesia menjelaskan bahwa pokok informasi yang diminta oleh Pemohon a.n dr. Nella Erika sudah diberikan kepada Ybs melalui surat nomor B/1176/LM.12/0593.2016/XI/2019 perihal pemberitahuan penutupan laporan.



Gambar 5. Pertemuan dengan Pemohon di KIP



Capaian Tahun 2019

Berbagai penguatan dan pengembangan dalam pelayanan informasi yang telah dilakukan semakin meningkatkan keterbukaan informasi publik Ombudsman Republik Indonesia sebagai Badan Publik. Dalam monitoring dan evaluasi keterbukaan informasi publik yang dilakukan oleh Komisi Informasi Pusat, tingkat keterbukaan Ombudsman Republik Indonesia pada tahun 2019 mendapat peringkat “Menuju Informatif”. Meningkat satu tingkat dibanding tahun 2018 yang mendapat predikat “Cukup Informatif”.

KATEGORI	NILAI
Informatif	90-100
Menuju Informatif	80-89,9
Cukup Informatif	60-79,9
Kurang Informatif	40-59,9
Tidak Informatif	<39,9

Monitoring dan Evaluasi Keterbukaan Informasi Publik oleh KIP (Komisi Informasi Pusat) untuk mengetahui implementasi Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.



Gambar 6. Piagam Penghargaan Keterbukaan Informasi Publik



Kendala dalam Pengelolaan Layanan Informasi Publik

Selama tahun 2019, pengelolaan informasi publik di lingkungan Ombudsman Republik Indonesia masih mengalami beberapa kendala. Berikut beberapa kendala yang harus segera diperbaiki pelaksanaannya:

1. Masih rendahnya pemahaman Unit Kerja mengenai keterbukaan informasi publik. Sehingga terkadang ketika ada Permohonan Informasi yang masuk masih perlu waktu yang cukup lama untuk memenuhinya.
2. Seringnya surat Permohonan Informasi yang datang tidak masuk ke PPID Ombudsman Republik Indonesia. Sehingga tidak tercatat dalam buku registrasi Permohonan Informasi. Hal tersebut menyebabkan informasi tidak terjawab dan berakibat terhadap adanya keberatan dari Pemohon, yang pada akhirnya akan mengakibatkan sengketa informasi publik di Komisi Informasi Pusat.
3. Belum adanya PPID di Kantor Perwakilan. Sehingga ketika ada permohonan informasi di Kantor Perwakilan kurang terkelola dengan baik, bahkan tidak terjawab.



Rekomendasi dan Rencana Tindak Lanjut

Rekomendasi dan tindak lanjut untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi di lingkungan Ombudsman Republik Indonesia sebagai berikut:

1. Perlunya sosialisasi mengenai PPID dan pelayanan informasi kepada seluruh Unit Kerja baik di Kantor Pusat maupun Kantor Perwakilan. Sehingga terbentuk pemahaman yang sama mengenai pentingnya layanan informasi.
2. Perlu adanya kolom disposisi khusus PPID di lembar disposisi Pimpinan. Sehingga setiap permohonan informasi yang masuk melalui surat dapat secara langsung didisposisikan kepada PPID.
3. Untuk meningkatkan kemudahan akses para Pemohon Informasi, perlu dibuat aplikasi PPID yang bisa diunduh dan digunakan di perangkat telepon pintar. Hal ini menjadi salah satu indikator dalam monitoring dan evaluasi keterbukaan informasi publik yang belum bisa disediakan oleh PPID Ombudsman Republik Indonesia di tahun 2019.
4. Revisi Peraturan Ombudsman Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi Pada Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia agar struktur PPID semakin kuat dan efektif.

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

Kepala Bagian Humas
Selaku PPID Ombudsman Republik Indonesia

HERU TJAHHJONO

PPID Ombudsman Republik Indonesia

Jl. HR Rasuna Said Kav. C-19
Kuningan Jakarta Selatan

 **137**



0821 3737 3737



OmbudsmanRI137

 humas@ombudsman.go.id

 www.ombudsman.go.id
