



LAPORAN TAHUNAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK TAHUN 2016

**PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI
KEMENTERIAN PERTAHANAN REPUBLIK INDONESIA
2016**

LAPORAN TAHUNAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK TAHUN 2016

BAB I PENDAHULUAN

1. Umum.

- a. Keterbukaan Informasi Publik adalah salah satu indikator dalam perwujudan tata kelola pemerintahan yang baik, oleh karena itu sebagai kewajiban negara hadir untuk menjamin hak setiap warga Negara untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi sesuai ketentuan Pasal 28 huruf f UUD 1945. Guna menjamin hak warga Negara tersebut, maka lahirlah Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Berdasarkan amanat UU tersebut, setiap Badan Publik termasuk Kementerian Pertahanan diharapkan dapat membangun dan mengembangkan sistem informasi dan dokumentasi untuk mengelola informasi publik secara baik dan efisien sehingga dapat diakses secara cepat, tepat, murah, dan mudah.
- b. Kesadaran publik untuk mengakses informasi publik dapat menjadi bagian yang tak terpisahkan dalam mengawal pemerintah yang bersih, transparan dan akuntabel. Untuk mewujudkan pelayanan informasi publik setiap Badan Publik diwajibkan menunjuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), hal ini sesuai Pasal 13, UU Nomor 14 Tahun 2008.
- c. sebagai Badan Publik yang melaksanakan pengelolaan dan pelayanan informasi serta dokumentasi maka PPID Kemhan membuat pertanggungjawaban dalam bentuk laporan tahunan pelayanan informasi publik tahun 2016. PPID Kemhan juga mencatat permohonan informasi yang signifikan selama tahun 2016 yang terkait kinerja dan program-program Kemhan. Dalam laporan tersebut juga digambarkan tentang kinerja PPID serta hambatan yang ditemui, mulai dari kondisi SDM, sarana prasarana sampai dengan gambaran kuantitatif permohonan informasi dan pengaduan publik.

2. Maksud dan Tujuan

- a. Maksud. Untuk menyampaikan kegiatan pelayanan informasi publik di Kementerian Pertahanan.

- b. Tujuan. Sebagai bahan masukan bagi pimpinan untuk menentukan kebijakan selanjutnya.

3. Ruang Lingkup dan Tata Urut. Ruang lingkup laporan ini membahas pelayanan informasi pertahanan selama tahun 2016 di Kementerian Pertahanan dengan tata urut sebagai berikut:

BAB I	: Pendahuluan
BAB II	: Kebijakan Pelayanan Publik
BAB III	: Pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik
BAB IV	: Operasional Pelayanan Informasi Publik
BAB V	: Hambatan dan Cara mengatasinya
BAB VI	: Penutup

4. Dasar:

- a. Undang-undang Nomor 3 Tahun 2002 tentang Pertahanan Negara.
- b. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- c. Permenhan Nomor 02 Tahun 2015 tentang Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Pertahanan.
- d. Surat Deputi Bidang Politik, Hukum Pertahanan dan Keamanan Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/ Badan Perencanaan Pembangunan Nasional Nomor: 6469/D2/11/2014 tanggal 24 November 2014 tentang Usulan Aksi Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi (aksi PPK) Kementerian/Lembaga Tahun 2015.
- e. Program Kerja Pusat Komunikasi Publik Kementerian Pertahanan T.A 2016.

BAB II

KEBIJAKAN PELAYANAN INFORMASI

- 5. Umum.** Pertahanan Negara merupakan tanggung jawab segenap komponen bangsa dengan TNI sebagai komponen utamanya. Peran serta aktif seluruh lapisan masyarakat dalam kegiatan penyelenggaraan pertahanan negara merupakan modal utama dalam mewujudkan Indonesia yang kuat dan kokoh serta disegani. Keikutsertaan masyarakat/publik dalam upaya penyelenggaraan pemerintahan menjadikan Kemhan sebagai badan publik yang memiliki kewajiban dan tanggung jawab dalam memberikan informasi kepada publik mengenai informasi yang berkaitan dengan pertahanan.

6. Kebijakan Pelayanan Informasi.

- a. Kementerian Pertahanan (Kemhan) adalah kementerian yang mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pertahanan untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara.
- b. Puskom Publik Kemhan sebagai unsur yang mendukung pelaksanaan tugas pokok Kementerian Pertahanan di bidang informasi penyelenggaraan pertahanan Negara, berkewajiban menyampaikan informasi kepada publik, sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Berdasarkan tugas dan fungsinya, Puskom Publik mempunyai kewajiban melaksanakan Pengelolaan Informasi Publik di Kemhan.
- c. Kemhan dalam melaksanakan pelayanan publik di bidang informasi pertahanan juga didasarkan pada Peraturan Menteri Pertahanan Nomor 02 Tahun 2015 tentang Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Pertahanan. Permenhan tersebut merupakan pelaksanaan dari Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang mengusung prinsip transparansi dalam kehidupan berbangsa dan bernegara.
- d. Dengan membuka akses publik terhadap informasi pertahanan diharapkan badan publik termotivasi untuk bertanggung jawab dan berorientasi pada pelayanan rakyat yang sebaik-baiknya. Dengan demikian, hal itu dapat mempercepat perwujudan pemerintahan yang terbuka yang merupakan upaya strategis mencegah praktik Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN), dan terciptanya pemerintahan yang baik (*good governance*).

BAB III

PELAKSANAAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

7. Umum.

- a. Pelayanan informasi kepada publik didasarkan pada Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 yang diantaranya menyatakan bahwa: (1) hak setiap orang untuk memperoleh informasi publik; (2) kewajiban badan publik dalam menyediakan dan melayani permohonan informasi publik secara cepat, tepat waktu, biaya ringan/proporsional, dan cara sederhana.

- b. Sebagai penjabaran maksud di atas Kementerian Pertahanan dalam hal ini Pusat Komunikasi Publik memberikan layanan kepada publik perihal permohonan informasi yang dilengkapi sarana dan prasarananya.

8. Sarana dan Prasarana Pelayanan Informasi Publik. Fasilitas yang tersedia dalam rangka memberikan layanan informasi publik terdiri atas:

a. Desk Informasi Publik

Dalam rangka memberikan pelayanan informasi kepada pemohon informasi yang datang langsung, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi menyediakan *desk* informasi publik yang dilengkapi dengan:

1. 1 meja *front desk* dan kursi petugas serta kursi tamu;
2. 2 unit PC yang terhubung dengan internet;
3. 1 Printer;
4. 1 *Scanner*
5. 1 line Telepon/Fax;
6. 1 unit AC;
7. 1 unit TV Plasma;
8. 3 rak buku;
9. 1 papan pengumuman;
10. 1 unit lemari besi;
11. 1 unit *filling cabinet*.

b. Formulir untuk transaksi pada layanan informasi terdiri dari:

1. Formulir permohonan informasi;
2. Tanda bukti penerimaan permintaan informasi publik;
3. Tanda bukti penyerahan informasi publik;
4. Pemberitahuan tertulis;
5. Formulir penolakan informasi publik;
6. Formulir keberatan.

c. Ruang Publik Akses Internet. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi menyediakan Ruang Publik Akses Internet. Ruang ini dilengkapi dengan 1 (satu) *pc* komputer yang dapat digunakan untuk akses internet. Fasilitas ini digunakan oleh pemohon apabila membutuhkan akses internet mencari informasi pertahanan

lainnya untuk mendukung informasi pertahanan yang diperoleh dari Kementerian Pertahanan ataupun informasi-informasi lain yang dibutuhkan oleh pemohon.

- d. Penyediaan Informasi Publik Yang Wajib diumumkan.** Penyediaan informasi Publik yang wajib disediakan dan diumumkan dilakukan dengan menyediakannya melalui media *online/website* <http://dmc.kemhan.go.id/kategori-ppid.html> dengan konten sebagaimana yang diamanatkan dalam peraturan Komisi Informasi Pusat No.1 Tahun 2010. Selain dapat mengakses melalui *website* pemohon juga mengajukan permintaan informasi melalui:

E-mail : ppid.kemhan.go.id

Telepon : 021 - 3828651

Fax : 021 - 3841084

- e. Sumber Daya Manusia.** Dalam memberikan pelayanan informasi kepada pemohon informasi, PPID Kemhan menugaskan personil di *front desk* sebagai pintu awal pelayanan informasi. Permintaan informasi akan diproses sesuai dengan prosedur oleh personil-personil Puskom Publik dan personil dari Satker lain sesuai dengan kebutuhan. Adapun susunan struktur PPID di lingkungan Kemhan RI adalah sebagai berikut:

- 1) Kapuskom Publik sebagai PPID Kepala yang dibantu oleh beberapa staf bertugas untuk melayani permohonan informasi dan pengaduan publik.
- 2) Kasatker/Subsatker di lingkungan Kemhan sebagai PPID Pelaksana yang dibantu oleh beberapa staf bertugas untuk melayani permohonan informasi dan pengaduan publik sesuai dengan Satker/Subsatker terkait.

BAB IV

OPERASIONAL PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

- 9. Umum.** Pelayanan Informasi Publik mengikuti ketentuan untuk menjamin ketertiban dan pelayanan optimal.
- 10. Pelayanan Informasi Publik.** Pelayanan Informasi Publik pada dasarnya dilaksanakan selama 6 jam sehari (waktu efektif) dan 30 jam dalam seminggu. Pelayanan ini sesuai dengan jam layanan informasi yang telah ditentukan dalam waktu kerja. Diluar jam kerja layanan informasi permohonan informasi dapat diajukan melalui email atau fax. Jam pelayanan informasi di Kementerian Pertahanan adalah sebagai berikut:

JAM PELAYANAN INFORMASI

Senin – Kamis

Pukul 08.00 s.d. 14.30 WIB

Istirahat, Sholat, Makan

Pukul 12.00 s.d. 13.00 WIB

Jum'at

Pukul 08.00 s.d. 15.30 WIB

Istirahat, Sholat, Makan

Pukul 11.00 s.d. 13.00 WIB

11. Jumlah Permohonan Informasi Publik

Dalam rangka pelaksanaan keterbukaan informasi publik, Kemhan telah memberdayakan PPID Kemhan guna merespon pengadu atau pemohon informasi khususnya informasi publik bidang pertahanan. Adapun jenis layanan informasi publik yang diaplikasikan terdiri dari dua yaitu akses layanan informasi publik atas dasar permintaan langsung dan akses layanan informasi publik secara elektronik.

a. Akses layanan informasi publik atas dasar permintaan langsung

TABEL REKAPITULASI
AKSES LAYANAN INFORMASI PUBLIK ATAS DASAR PERMINTAAN
BULAN JANUARI s.d. DESEMBER 2016

BULAN	JUMLAH PEMOHON INFORMASI	JUMLAH PERMINTAAN YANG DITERIMA				WAKTU YANG DIPERLUKAN DALAM MEMENUHI SETIAP PERMINTAAN INFORMASI		ALASAN PENOLAKAN PERMINTAAN INFORMASI
		PERMINTAAN	PEMBERIAN	PENOLAKAN	PROSES	JAM	MENIT	
Jan	3	5	5	0	5	3	30	
Feb	1	1	1	0	1	1	30	
Mar	2	3	3	0	3	3	10	
Apr	1	3	3	0	3	3	30	
May	4	6	6	0	6	6	30	
Jun	3	16	16	0	16	16	10	
Jul	1	2	2	0	2	2	30	
Aug	2	4	4	0	4	4	40	
Sep	1	1	1	0	1	1	30	
Oct	8	8	8	0	8	13	30	
Nov	5	5	5	0	5	10	20	
Dec	3	3	3	0	3	6	40	
Jumlah	35	57	57	0	57	68	330	

Pada bulan Januari jumlah pemohon informasi 3 orang, permintaan informasi 5 informasi, pemberian informasi 5 informasi, penolakan nihil dan diproses semua dengan waktu pelayanan 3 jam 30 menit. Pada bulan Februari jumlah Pemohon Informasi 1 orang, permintaan informasi 1 informasi, pemberian informasi 1 informasi, penolakan nihil dan diproses semua dengan waktu pelayanan 1 jam 30 menit. Pada bulan Maret jumlah Pemohon Informasi 2 orang, permintaan informasi 3 informasi, pemberian informasi 3 informasi, penolakan nihil dan diproses semua dengan waktu pelayanan 3jam 10 menit Pada bulan April jumlah Pemohon Informasi 1 orang, permintaan informasi 3 informasi, pemberian informasi 3 informasi, penolakan nihil dan diproses semua dengan waktu pelayanan 3 jam 30 menit. Pada bulan Mei jumlah

pemohon informasi 4 orang, permintaan informasi 6 informasi, pemberian informasi 6 informasi, penolakan nihil dan diproses semua dengan waktu pelayanan 6 jam 30 menit. Pada sbulan Juni jumlah pemohon informasi 3orang, permintaan informasi 16 informasi, pemberian informasi 16 informasi, penolakan nihil dan diproses semua dengan waktu pelayanan 2 jam 30 menit. Pada bulan Juli jumlah pemohon informasi 1 orang, permintaan informasi 2 informasi, pemberian informasi 2 informasi, penolakan nihil dan diproses semua dengan waktu pelayanan 2jam 30 menit. Pada bulan Agustus jumlah pemohon informasi 2 orang, permintaan informasi 4 informasi, pemberian informasi 4 informasi, penolakan nihil dan diproses semua dengan waktu pelayanan 4 jam 40 menit. Pada bulan September jumlah pemohon informasi 1 orang, permintaan informasi 1 informasi, pemberian informasi 1 informasi, penolakan nihil dan diproses semua dengan waktu pelayanan 1 jam 30 menit. Pada bulan Oktober jumlah pemohon informasi 8 orang, permintaan informasi 8informasi, pemberian informasi 8 informasi, penolakan nihil dan diproses semua dengan waktu pelayanan 13 jam 30 menit. Pada bulan November jumlah pemohon informasi 5 orang, permintaan informasi 5 informasi, pemberian informasi 5 informasi, penolakan nihil dan diproses semua dengan waktu pelayanan 10 jam 20 menit. Pada bulan Desember jumlah pemohon informasi 3 orang, permintaan informasi 3 informasi, pemberian informasi 3 informasi, penolakan nihil dan diproses semua dengan waktu pelayanan 6 jam 40 menit.

b. Akses layanan informasi publik atas dasar permintaan secara elektronik.

Pelayanan informasi publik melalui akses layanan informasi atas dasar permintaan secara elektronik terdiri dari dua yaitu:

- 1) Aplikasi “LAPOR”. Pengaduan masyarakat secara Nasional yang direspon oleh Kantor Kepala Staf Kepresidenan (KSP) dan dimuat pada aplikasi LAPOR selanjutnya *Link* dengan web Kemhan RI yaitu www.kemhan.go.id. Semenjak proses keaktifan Website Kemhan yang *link* dengan aplikasi LAPOR pada tanggal 22 September 2015 dalam acara pengarahan Deputi I Kepala Staf Kepresidenan pada pertemuan akbar Pengelolaan Pengaduan Nasional, Kemhan secara aktif terlibat dalam pelayanan informasi publik melalui Portal LAPOR dengan segala kendala yang dihadapi walaupun hanya sebatas kelambanan yang disebabkan oleh jaringan internet pada umumnya. Secara kualitatif jenis pengaduan atau permohonan informasi sangat bervariasi yang meliputi masalah tanah, hak veteran, bela negara, proses pengadaan, dan

penerimaan Pegawai Negeri sipil Kemhan serta masalah kepemilikan rumah dinas. Adapun jumlah aduan atau permohonan informasi bulan Januari sampai dengan Desember 2016 sebanyak 23 aduan yang secara keseluruhan sudah dijawab semua.

2) *Email* PPID Kemhan RI. Permohonan informasi dan pengaduan publik di bidang pertahanan baik secara perorangan maupun kelompok telah dikirimkan secara langsung melalui email PPID yaitu ppid@kemhan.go.id. Secara kualitatif jenis Permohonan informasi dan pengaduan publik sangat bervariasi yang meliputi:

- a) Permasalahan Hukum
- b) Promosi
- c) Veteran
- d) Alutsista
- e) pengadaan Barang
- f) Penerimaan Pegawai Negeri
- g) Pesan terusan
- h) Artikel kemhan
- i) Narasi Tunggal
- j) Penawaran Produk
- k) Belanegara
- l) Undangan *Workshop*

Adapun secara kuantitatif jumlah permohonan informasi dan pengaduan publik yang terakomodir yaitu:

- a) Pengaduan bulan Januari 2016 sejumlah : 83
- b) Pengaduan bulan Pebruari 2016 sejumlah : 113
- c) Pengaduan bulan Maret 2016 sejumlah : 125
- d) Pengaduan bulan April 2016 sejumlah : 97
- e) Pengaduan bulan Mei 2016 sejumlah : 187
- f) Pengaduan bulan Juni 2016 sejumlah : 180
- g) Pengaduan bulan Juli 2016 sejumlah : 100
- h) Pengaduan bulan Agustus 2016 sejumlah : 179
- i) Pengaduan bulan September 2016 sejumlah : 193
- j) Pengaduan bulan Oktober 2016 sejumlah : 142
- k) Pengaduan bulan Nopember 2016 sejumlah : 145
- l) Pengaduan bulan Desember 2016 sejumlah : 69

BAB V

HAMBATAN DAN CARA MENGATASINYA

12. **Umum.** Dalam pelayanan informasi publik ditemukan beberapa hambatan, kendala-kendala yang terjadi dalam menerapkan keterbukaan informasi di lingkungan Kementerian Pertahanan berasal dari faktor intern dan faktor ekstern. , faktor intern merupakan faktor dari dalam yang erat kaitannya dengan sarana dan prasarana penunjang serta keadaan SDM pegawai penyedia informasi publik sedangkan faktor ekstern adalah faktor dari luar yang dalam ini adalah kondisi masyarakat, daerah dan teknologi pendukung untuk mengakses informasi

13. **Hambatan.** Berikut ini beberapa kendala-kendala dalam penerapan keterbukaan informasi publik antara lain:
 - a. Faktor Intern
 - 1) Sarana dan Prasarana. Dalam menjalankan keterbukaan informasi publik diperlukan sarana teknologi informasi yang canggih (komputer pada setiap bagian, komputer khusus desk informasi, *local areal network* dan jaringan internet) dan ruang pelayanan informasi yang representatif sehingga memberikan kenyamanan bagi publik. Saat ini sarana dan prasarana yang ada hanya berupa meja informasi yang dilengkapi dengan unit komputer untuk informasi perkara.
 - 2) Sumber Daya Manusia (SDM). Penguasaan keterampilan komputer yang ditunjang dengan pengetahuan umum serta khususnya tentang pengetahuan informasi, teknologi serta komunikasi sangat diperlukan oleh personel yang menangani pengelolaan informasi khususnya dalam rangka menunjang penerapan keterbukaan informasi. Kondisi yang ada personel yang ada hanya menguasai sebagian ng dikompetensi yang dipersyaratkan disamping adanya keterbatasan personel menjadi masalah lain yang dihadapi.
 - b. Faktor Ekstern.
 - 1 Kondisi Publik. Peran publik menjadi salah satu kunci suksesnya dalam penerapan keterbukaan informasi. Kondisi masyarakat yang berasal dari berbagai lapisan dengan tingkat pendidikan dan pengetahuan yang berbeda-beda menyebabkan ada sebagian besar masyarakat yang kurang memahami informasi di bidang pertahanan.

- 2) Teknologi Informasi Pendukung. Teknologi informasi pendukung seperti kualitas jaringan internet, telekomunikasi dan sebagainya menjadi salah satu kunci suksesnya dalam penerapan keterbukaan informasi publik. Gangguan keamanan dan kelambanan jaringan internet yang terjadi biasanya berasal dari *provider*.

Pada dasarnya pelayanan informasi publik di Kemhan tidak mengalami kendala yang berarti. Hal yang agak mempengaruhi proses pelayanan informasi publik adalah keterbatasan personil. Selama ini personil yang melayani informasi terbatas. Bila dihadapkan dengan dinamika permintaan pemohon informasi yang bervariasi maka dirasakan perlu peningkatan personil atau pejabat fungsional kehumasan baik kuantitas maupun kualitas. Namun kendala tersebut masih dapat teratasi dengan memanfaatkan personil lain untuk membantu pelayanan informasi manakala intensitas permintaan informasi meningkat. Disamping itu, tersedianya informasi pertahanan melalui *website* Kementerian Pertahanan dan produk-produk dalam bentuk *hard copy*, lebih memudahkan pelayanan informasi seperti yang diminta.

14. Cara Mengatasinya. Pada dasarnya pelayanan informasi publik di Kemhan tidak mengalami kendala yang berarti, namun kendala tersebut masih dapat teratasi dengan memanfaatkan personil lain untuk membantu pelayanan informasi manakala intensitas permintaan informasi meningkat. Berdasarkan uraian tersebut diatas maka dapat dicari solusi untuk mengatasi kendala dalam menerapkan keterbukaan informasi publik sebagai berikut:

- a. Pengadaan Sarana dan prasarana melalui pengusulan secara bertahap antara lain komputer, laptop dan printer termasuk komputer khusus serta sarana pendukung lainnya untuk meja informasi, guna meningkatkan keterbukaan informasi publik.
- b. Adanya program pelatihan untuk meningkatkan SDM yang berhubungan dengan teknologi informasi sehingga dapat meningkatkan pelayanan informasi kepada publik. Disamping melakukan *updating* informasi secara terus menerus, hal yang penting juga dilakukan adalah peningkatan sumber daya manusia pertahanan negara yang berkaitan dengan pemanfaatan teknologi dan informasi. Peningkatan kemampuan personil atau pejabat fungsional kehumasan dapat ditempuh melalui pendidikan dan latihan serta kursus-kursus. Pendidikan misalnya melalui jenjang pendidikan tinggi baik di perguruan tinggi dalam dan luar negeri.

- c. Peningkatan pelayanan melalui *updating* informasi yang ada. *Updating* informasi yang dimaksud yaitu memperbarui semua data dan informasi kemudian dimuat pada *website* Kemhan sehingga dapat diakses oleh publik secara terbuka dan transparan. Dengan semakin banyak informasi yang dituangkan atau dimuat di *website* maka diharapkan dapat memenuhi rasa keingintahuan masyarakat akan informasi-informasi yang berkaitan dengan penyelenggaraan pertahanan negara.

BAB V

PENUTUP

- 15. Penutup.** Demikian laporan tahunan ini kami sampaikan sebagai gambaran pelayanan pemberian informasi di lingkungan Kementerian Pertahanan.

Jakarta, 30 Desember 2016

Kepala Pusat Komunikasi Publik
Selaku
PPID Kepala,



Djundan Eko Bintoro, M.Si, (Han)
Brigadir Jenderal TNI