



BADAN PENGHUBUNG DAERAH
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

TAHUN 2023

LAPORAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK

TIM LAYANAN PENGADUAN, LAYANAN INFORMASI
DAN LAYANAN DOKUMENTASI

Jalan Diponegoro No. 52 Menteng Jakarta Pusat,
Telp. (021) 31938108, 3142545,
e-mail: kaperda@jogjaprovo.go.id

DAFTAR ISI

	Halaman
A. Pendahuluan	1
B. Pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik	2
1. Gambaran Umum Pelayanan Informasi Publik	2
2. Pengelola Layanan Informasi dan Dokumentasi Pada Badan Penghubung Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta.....	3
3. Sarana dan Prasarana Layanan	5
4. Sumber Daya Manusia	6
5. Hasil Layanan Informasi Publik	6
6. Anggaran Layanan Informasi Publik.....	8
7. Kendala Pelayanan	8
C. Rekomendasi dan Rencana Tindak Lanjut.....	8
D. Penutup	9



A. Pendahuluan

Undang-undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 merupakan langkah awal untuk mendorong kinerja lembaga negara yang lebih berorientasi pada pelayanan. Berbagai langkah perbaikan dan inovasi terus dilakukan untuk memastikan agar pelayanan publik semakin cepat dan efisien dan akhirnya masyarakat semakin dimudahkan dalam memperoleh hak-haknya. Meski demikian, peningkatan kualitas pelayanan publik mensyaratkan peran serta masyarakat untuk ikut berpartisipasi dalam perumusan kebijakan, pengawasan, monitoring dan evaluasi.

Berdasarkan ketentuan Perda Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2018 tentang Kelembagaan Daerah Istimewa Yogyakarta dan Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 104 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Badan Penghubung Daerah, Badan Penghubung Daerah mempunyai tugas melaksanakan fungsi penunjang koordinasi pelaksanaan urusan pemerintahan dan pembangunan dengan pemerintah pusat. Selain itu, Peraturan Gubernur DIY Nomor 7 Tahun 2022 tentang Rencana Pembangunan Daerah DIY Tahun 2023-2026, tujuan dan sasaran pemda yang selaras dengan tujuan Badan Penghubung Daerah DIY yaitu terwujudnya reformasi tata kelola pemerintah yang baik (*good government*), dengan sasaran “Meningkatnya Kapasitas Tata Kelola Pemerintahan”.

Berdasarkan hal tersebut Badan Penghubung Daerah DIY menetapkan tujuan pada 2023-2026 adalah meningkatnya kinerja Badan Penghubung Daerah DIY dalam menunjang koordinasi Pemerintah Daerah dengan Pemerintah Pusat dan *stake holder* lain di DKI Jakarta dan sekitarnya. Sebagai sasaran Banhubda pada media yang sama adalah meningkatnya kualitas layanan penghubung.

Dalam rangka mewujudkan dan mendukung pelaksanaan pelayanan prima, maka keterbukaan dan layanan informasi yang efektif dan efisien merupakan bagian dari komitmen Badan Penghubung Daerah DIY dalam melaksanakan reformasi di lingkungan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta. Penanganan pengaduan masyarakat dan pelayanan informasi masyarakat di Badan Penghubung Daerah DIY dilaksanakan melalui media *online* dan *offline*. Pelayanan pengaduan dan pelayanan informasi dapat terlaksana dengan baik, maka dibentuk Pengelola Layanan Informasi dan Dokumentasi Pada Badan Penghubung Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta berdasarkan Surat Keputusan Kepala Badan Penghubung Daerah DIY Nomor 00.8.3.4/114 Tahun 2024 tentang Penunjukan Pejabat Layanan Pengaduan, Layanan Informasi dan Layanan Dokumentasi serta Petugas Penerima Pengaduan, Layanan Informasi dan Petugas Dokumentasi pada Badan Penghubung Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta.

Penanganan pelayanan dan pengaduan informasi yang efektif serta memberikan penyelesaian bagi masyarakat berkontribusi secara langsung terhadap perbaikan tata kelola pemerintahan yang baik dan memperkuat fungsi pelayanan publik. Pengawasan pelayanan publik melalui pengaduan masyarakat juga dapat mencegah terjadinya tindakan pidana korupsi, mengurangi potensi konflik, sehingga membantu terciptanya rasa aman di

tengah masyarakat. Sistem penanganan pengaduan selain sebagai penyalur kepentingan masyarakat juga memiliki aspek pemberdayaan. Tersedianya pelayanan pengaduan masyarakat mendorong masyarakat untuk memahami haknya dan kemudian dapat mengajukan keluhan atau laporan ketika haknya dilanggar. Di sisi lain, informasi dan hasil yang diperoleh melalui mekanisme penanganan pengaduan memberikan dorongan kepada negara untuk melakukan perubahan terhadap sistem yang dinilai lemah (demand driven reform) melalui penjatuhan sanksi terhadap pejabat yang dilaporkan atau memperbaiki kebijakan yang dinilai bermasalah.

Oleh karena itu, Pengelola Layanan Informasi dan Dokumentasi Pada Badan Penghubung Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta membuat Laporan Layanan Informasi Publik Tahun 2023 sebagai bentuk evaluasi kinerja internal dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan.

B. Pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik

1. Gambaran Umum Pelayanan Informasi Publik

Sesuai dengan amanat Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, maka penyampaian informasi pemerintah daerah kepada masyarakat merupakan salah satu layanan yang harus disediakan untuk menjamin keterbukaan informasi publik. Badan Publik wajib mengumumkan informasi secara berkala mengenai kegiatan, kinerja dan laporan keuangan Badan Publik yang bersangkutan. Proses penyampaian informasi publik ke masyarakat ini tidak hanya dilakukan secara konvensional saja, melainkan juga melibatkan peran teknologi informasi untuk memperluas jangkauan penyebarannya.

Berkenaan dengan kewajiban tersebut, maka beberapa kanal media sosial dikelola dan dipergunakan sebagai saluran informasi diantaranya Instagram (@banhubdadiy), X (@banhubdadiy), YouTube (Badan Penghubung Daerah DIY), Facebook (Banhubda Diy) dan Fanspage (Badan Penghubung Daerah DIY di Jakarta). Selain itu, publik juga dapat mengakses informasi, berita pengumuman dan kegiatan yang dilakukan oleh Badan Penghubung Daerah DIY secara berkala melalui portal *website* resmi Badan Penghubung Daerah DIY di alamat <http://banhubda.jogjaprovo.go.id>. Portal *website* Banhubda DIY menjadi pintu gerbang bagi masyarakat untuk mengakses berbagai layanan yang disediakan oleh Banhubda DIY yang juga menjadi salah satu media komunikasi pemerintah ke masyarakat yang dilayaninya.

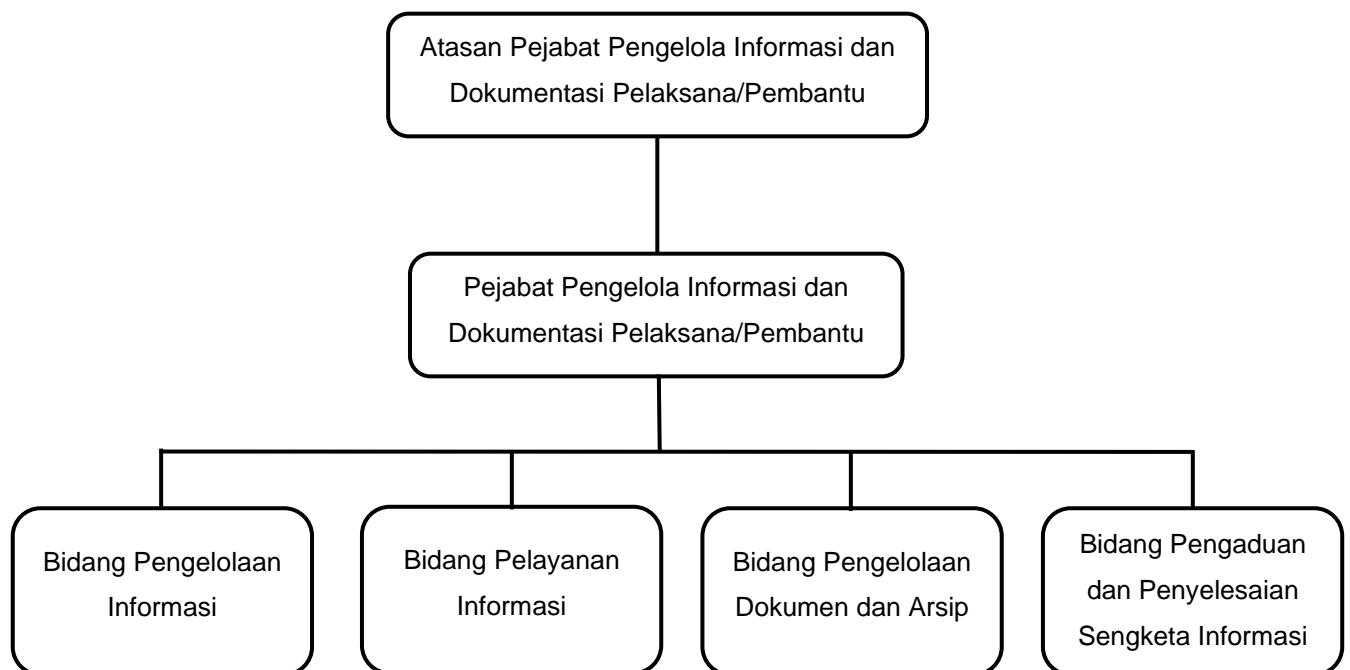
Dasar hukum pelaksanaan pelayanan informasi publik dalam menerapkan UU KIP telah dijabarkan melalui peraturan dan keputusan yaitu:

- a. Peraturan Gubernur DIY Nomor 52 Tahun 2018 tanggal 28 September 2018 tentang Pedoman Pengelolaan informasi Publik,
- b. Keputusan Gubernur DIY Nomor 79/KEP/2019 tentang Perubahan Ketiga Atas Keputusan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 338/KEP/2010 tentang

- pejabat pengelola Informasi dan Dokumentasi Daerah,
- c. Keputusan Kepala Badan Penghubung Daerah DIY Nomor 015/00081 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Badan Penghubung Daerah DIY, dan
 - d. Keputusan Kepala Badan Penghubung Daerah DIY Nomor 096/00383 Tahun 2022 tentang Penunjukan Pengelola Layanan Informasi dan Dokumentasi Pada Badan Penghubung Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta.
2. Pengelola Layanan Informasi dan Dokumentasi Pada Badan Penghubung Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta
- Dalam Keputusan Kepala Badan Penghubung Daerah DIY Nomor 00.8.3.4/114 Tahun 2024 tentang Penunjukan Pejabat Layanan Pengaduan, Layanan Informasi dan Layanan Dokumentasi serta Petugas Penerima Pengaduan, Layanan Informasi dan Petugas Dokumentasi, memiliki tugas diantaranya :
- a. Atasan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pelaksana/Pembantu
 - 1) Mengoordinasikan, menyediakan dan memberikan pelayanan informasi publik di lingkungan Badan Penghubung Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta,
 - 2) Memberikan tanggapan atas pengajuan keberatan yang disampaikan secara tertulis oleh pemohon informasi publik serta mengikuti proses sengketa informasi yang diajukan oleh pihak pemohon,
 - 3) Melakukan evaluasi, monitoring dan pengawasan terhadap pelaksanaan layanan informasi publik.
 - b. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pelaksana/Pembantu
 - 1) Menyusun usulan Daftar Informasi Publik berdasarkan Informasi Publik yang telah dihimpun dari seluruh unit kerja,
 - 2) Melakukan telaah dan klasifikasi terhadap usulan Daftar Informasi Publik,
 - 3) Menghimpun dan mengklasifikasikan informasi yang terdiri dari :
 - a) Informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala,
 - b) Informasi yang wajib diumumkan secara serta merta,
 - c) Informasi yang wajib tersedia setiap saat,
 - d) Informasi yang dikecualikan,
 - 4) Menetapkan Daftar Informasi Publik dalam bentuk Keputusan yang dimutakhirkan paling singkat 6 (enam) bulan sekali,
 - 5) Memberikan tanggapan atas permintaan informasi publik yang diajukan oleh pemohon informasi publik,
 - 6) Menyiapkan sarana dan prasarana pelayanan informasi publik,
 - 7) Memberikan Laporan Layanan Informasi Publik yang disampaikan kepada PPID Pemda DIY paling lambat 3 (tiga) bulan setelah tahun pelaksanaan anggaran berakhir.
 - c. Bidang Pengelolaan Informasi
 - 1) Menyiapkan informasi publik untuk diakses oleh masyarakat,

- 2) Mengelola informasi publik secara berkala melalui website dan media sosial OPD.
- d. Bidang Pelayanan Informasi
 - 1) Melaksanakan pelayanan informasi publik kepada pemohon informasi,
 - 2) Mencatat pemohon informasi publik dalam register permohonan,
 - 3) Menginventarisasi bahan Laporan Layanan Informasi Publik,
 - 4) Menerima pengaduan yang disampaikan publik melalui website/email/media sosial dan mengoordinasikan penyelesaiannya.
 - e. Pengelolaan Dokumen dan Arsip
Melaksanakan proses penyimpanan dan pendokumentasian informasi publik.
 - f. Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa Informasi
 - 1) Mengoordinasikan tindak lanjut atas keberatan yang diajukan oleh pemohon informasi,
 - 2) Memeriksa dan melakukan verifikasi permohonan keberatan informasi publik,
 - 3) Membantu proses pengujian dan pengklasifikasian serta uji konsekuensi informasi publik atas keberatan yang diajukan,
 - 4) Membantu mengoordinasikan dan menyiapkan bahan sengketa informasi.

Struktur organisasi Pengelola Layanan Informasi dan Dokumentasi Pada Badan Penghubung Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai berikut:



Gambar 1. Struktur Organisasi Pengelola Layanan Informasi dan Dokumentasi Pada Badan Penghubung Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta

Kode Etik Pengelola Layanan Informasi dan Dokumentasi Pada Badan Penghubung Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai berikut:

- a. Adil dan tidak diskriminatif,
- b. Bersikap cermat, santun, dan ramah,

- c. Tegas, handal, cepat, dan tepat,
- d. Profesional,
- e. Tidak mempersulit,
- f. Tidak melakukan praktek Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN),
- g. Tidak melakukan tindakan yang dapat mengakibatkan kerugian masyarakat, dan
- h. Membuka diri, bersikap simpatik, dan bersedia menampung berbagai kritik, protes, keluhan, serta keberatan dari penerima manfaat lainnya.

3. Sarana dan Prasarana Layanan

Fasilitas yang tersedia dalam memberikan layanan informasi publik di Badan Penghubung Daerah DIY yaitu :

a. Desk Layanan Informasi

Desk layanan informasi merupakan fasilitas layanan informasi bagi publik melalui proses tatap muka (datang langsung) untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Desk informasi berlokasi di kantor Banhubda DIY di Pangeran Diponegoro No. 52, Menteng, Jakarta Pusat. Desk informasi menempati ruangan yang berukuran 3 m x 4 m terdiri dari 2 meja desk dengan 2 kursi petugas serta 2 kursi untuk tamu. Ruangan ini dilengkapi dengan 1 unit computer untuk memberikan informasi kepada pemohon, 1 unit telepon, lemari arsip, serta instrumen untuk pelayanan informasi, berupa formulir permohonan informasi, tanda bukti permintaan informasi publik, tanda bukti penyerahan informasi publik serta formulir pengajuan keberatan. Adapun jam operasional pelayanan adalah setiap hari kerja dengan jadwal sebagai berikut:

Tabel 1. Jam Operasional Pelayanan

HARI	JAM PELAYANAN	JAM ISTIRAHAT
Senin – Kamis	07.30 – 16.00 WIB	12.00 – 13.00 WIB
Jumat	07.30 – 14.30 WIB	11.30 – 13.00 WIB

Layanan informasi tidak dipungut biaya, sedangkan untuk penggandaan informasi, pemohon dapat menggandakan secara mandiri, biaya penggandaan ditanggung oleh pemohon informasi.

b. Portal *Website*, E-mail dan Media Sosial

Dalam era teknologi informasi saat ini untuk mendukung layanan informasi secara mudah, murah dan cepat, Banhubda DIY membangun akses informasi bagi publik melalui saluran elektronik, yaitu portal *website*, e-mail dan media sosial yang dapat diakses di mana saja dan oleh siapa saja melalui jalur internet. Adapun alamat saluran informasi elektronik tersebut sebagai berikut:

- a) Portal *website* : www.banhubda.jogjaprov.go.id
- b) E-mail resmi : banhubda@jogjaprov.go.id
- c) X : @banhubdadiy

- d) Instagram : @banhubdadiy
- e) Facebook : Banhubda Diy
- f) Fanspage : Badan Penghubung Daerah DIY di Jakarta
- g) Youtube : Badan Penghubung Daerah DIY

c. Papan Pengumuman

Dalam era teknologi informasi dan komunikasi, ketersediaan informasi publik melalui papan pengumuman yang bersifat konvensional harus tetap disediakan, karena untuk memberikan informasi kepada seluruh lapisan masyarakat, terutama bagi yang belum paham TIK.

d. Saluran telepon/Faksimili dan Korespondensi

Pelayanan informasi publik secara tidak langsung melalui saluran telepon dan faksimili disediakan untuk memberikan informasi yang cepat kepada masyarakat, yaitu dapat menghubungi melalui nomor:

- Telepon : (021) 31938108, 3142545
- Faksimili : (021) 3907508
- Korespondensi/surat-menyurat :
Badan Penghubung Daerah DIY
Jalan Pangeran Diponegoro NO. 52 Menteng, Jakarta Pusat 10310

4. Sumber Daya Manusia

Atasan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pelaksana/Pembantu pada Badan Penghubung Daerah DIY adalah Kepala Badan, yang dikoordinasikan oleh Kepala Subbidang Hubungan Lembaga dan Pelayanan yang bertindak sebagai Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pelaksana/Pembantu dan dibantu oleh Bidang Pengelolaan Informasi, Bidang Pelayanan Informasi, Bidang Pengelolaan Dokumen dan Arsip serta Bidang Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa Informasi. Kegiatan pelayanan informasi publik melibatkan sumber daya manusia sebanyak 5 (lima) orang yang telah ditetapkan dalam Keputusan Kepala Badan Penghubung Daerah DIY Nomor 00.8.3.4/114 Tahun 2024 tentang Penunjukan Pejabat Layanan Pengaduan, Layanan Informasi dan Layanan Dokumentasi serta Petugas Penerima Pengaduan, Layanan Informasi dan Petugas Dokumentasi, Pada Badan Penghubung Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta.

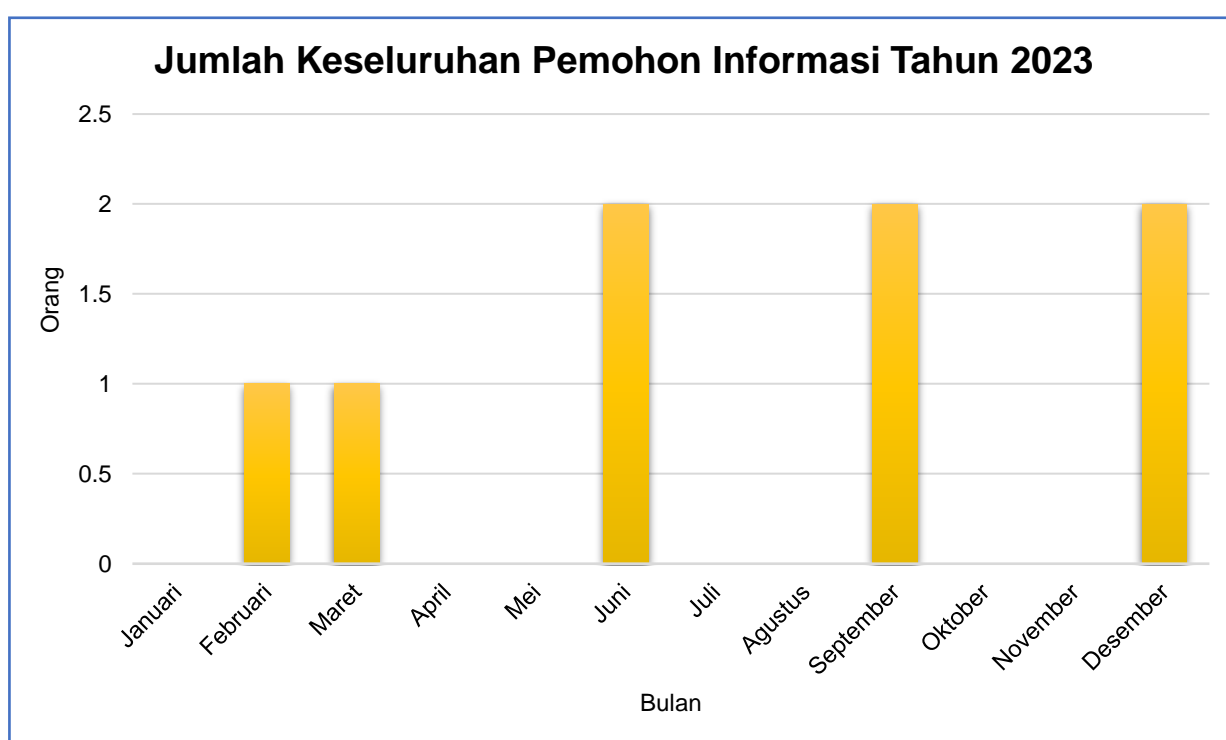
5. Hasil Layanan Informasi Publik

Dalam periode tahun 2023 pemohon informasi yang mengajukan ke Banhubda DIY sebanyak 8 (delapan) permohonan. Pemohon informasi didominasi oleh masyarakat umum yang meminta informasi berkaitan dengan informasi penggunaan asset, informasi pelaksanaan program Banhubda DIY dan informasi program magang di Banhubda DIY. Jumlah pemohon informasi publik selama periode tahun 2023 di

Banhubda DIY dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1. Jumlah Keseluruhan Pemohon Informasi Badan Penghubung Daerah DIY Tahun 2023

Bulan	Jumlah Pemohon (orang)	Ditolak	Diterima	Rata-rata Waktu Menjawab	Alasan Penolakan
Januari	0	–	0	≤ 10 hari	–
Februari	1	–	1	≤ 10 hari	–
Maret	1	–	1	≤ 10 hari	–
April	0	–	0	≤ 10 hari	–
Mei	0	–	0	≤ 10 hari	–
Juni	2	–	2	≤ 10 hari	–
Juli	0	–	0	≤ 10 hari	–
Agustus	0	–	0	≤ 10 hari	–
September	2	–	2	≤ 10 hari	–
Oktober	0	–	0	≤ 10 hari	–
November	0	–	0	≤ 10 hari	–
Desember	2	–	2	≤ 10 hari	–
Total	8	–	8		



Gambar 2. Grafik Jumlah Keseluruhan Pemohon Informasi Badan Penghubung Daerah DIY Tahun 2023

Pelayanan informasi kepada masyarakat sudah dilakukan dengan sebaik mungkin sesuai standar pelayanan informasi yang ada, dan pada umumnya sudah berjalan seperti yang diharapkan. Namun, ada beberapa hal yang perlu dibenahi agar dapat memberikan pelayanan yang optimal. Adapun sengketa informasi publik selama kurun waktu tahun 2023 pada Pelayanan Informasi Banhubda DIY tidak ada.

6. Anggaran Layanan Informasi Publik

Kegiatan pelayanan informasi publik pada Banhubda DIY sudah difasilitasi dalam standar belanja yang dapat digunakan sebagai dasar penganggaran kegiatan tersebut sudah diusulkan kepada TAPD Pemda DIY. Anggaran layanan informasi publik terdapat pada Program Peningkatan Pengembangan Sistem Pelaporan Capaian Kinerja dan Pelaporan Keuangan.

7. Kendala Pelayanan

Dalam pelaksanaan layanan informasi publik di Banhubda DIY yang menjadi kendala yaitu:

a. Kendala Internal

- 1) Ruang pelayan/desk informasi yang kurang representatif karena belum dilengkapi dengan sarana penunjang yang cukup baik,
- 2) Dukungan anggaran yang belum maksimal.

b. Kendala Eksternal

- 1) Pemohon informasi yang kurang memahami SOP permohonan informasi publik,
- 2) Pemohon informasi tidak melengkapi identitas dan maksud serta tujuan penggunaan informasi yang diminta, sehingga data pemohon informasi tidak lengkap.

C. Rekomendasi dan Rencana Tindak Lanjut

Untuk meningkatkan pelayanan informasi kepada masyarakat, Pengelola Layanan Informasi dan Dokumentasi Pada Badan Penghubung Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta telah menyusun rekomendasi dan melaksanakan beberapa rencana tindak lanjut yang akan dilaksanakan pada tahun 2024, yaitu:

1. Fasilitas layanan informasi publik perlu diperbaharui dan diperbaiki untuk kenyamanan interaksi antara pemohon informasi dan petugas layanan informasi, khususnya desk informasi dan portal *website* badan,
2. Peningkatan kapasitas dan kuantitas SDM pelayanan informasi melalui berbagai pelatihan serta peningkatan pemahaman SDM terkait keterbukaan informasi publik dan pelayanan prima,
3. Penguatan kelembagaan Pengelola Layanan Informasi dan Dokumentasi Pada Badan Penghubung Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta,
4. Melakukan klasifikasi informasi termasuk membuat daftar informasi yang dikecualikan.

D. Penutup

Demikianlah gambaran tentang pelaksanaan pelayanan informasi publik Pengelola Layanan Informasi dan Dokumentasi Pada Badan Penghubung Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta pada tahun 2023. Dapat dilihat bahwa pelaksanaan kegiatan pelayanan informasi sudah berjalan cukup baik, namun diakui masih terdapat berbagai permasalahan yang perlu diselesaikan pada tahun selanjutnya. Selain untuk memenuhi Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik, laporan ini disusun sebagai bahan koreksi dan evaluasi terhadap kinerja Pengelola Layanan Informasi dan Dokumentasi Pada Badan Penghubung Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta, sehingga dapat meningkatkan layanan dalam memenuhi hak masyarakat dalam mengakses informasi.

Jakarta, 08 Januari 2024
Kepala Badan Penghubung Daerah DIY



MUGROHONINGSIH, SIP.
NIP. 197012131997032005