

Laporan Tahunan Pelayanan Informasi Publik PPID Kementerian Pekerjaan Umum

Tahun 2024



KATA PENGANTAR

Keterbukaan informasi publik merupakan salah satu aspek terpenting dalam tata kelola pemerintahan yang baik. Informasi publik yang terbuka memungkinkan warga negara memperoleh informasi yang mereka perlukan untuk berpartisipasi dalam pengambilan kebijakan. Pemerintah telah mempermudah akses terhadap informasi publik dengan menetapkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) sebagai landasan hukum penyelenggaraan KIP oleh Badan Publik.

Sebagai salah satu Badan Publik, Kementerian Pekerjaan Umum (PU) telah menyelenggarakan pelayanan informasi publik sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku. PPID Kementerian PU menyusun Laporan Tahunan Pelayanan Informasi Publik sebagai cermin kinerja PPID dalam melaksanakan keterbukaan informasi publik (KIP) selama Tahun 2024. Laporan ini merangkum berbagai dinamika implementasi pelayanan informasi publik hingga berbagai capaian serta penghargaan atas kinerja layanan komunikasi dan informasi publik di Kementerian Pekerjaan Umum.

Dengan capaian positif implementasi KIP selama ini, Kementerian PU sebagai penyelenggara infrastruktur nasional berkomitmen untuk selalu meningkatkan mutu layanan yang berkualitas bagi masyarakat. Kiranya laporan ini juga dapat menjadi bahan evaluasi untuk perbaikan dan peningkatan tata kelola pelayanan informasi publik Kementerian PU yang lebih baik di masa yang akan datang.

Jakarta, Maret 2025
PPID Kementerian Pekerjaan Umum

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	1
DAFTAR ISI	2
BAB I	3
Profil PPID Kementerian PU	
BAB II	
Pelaksanaan Implementasi Keterbukaan Informasi Publik Kementerian PU Tahun 2024	6
I. Gambaran Umum Kebijakan Layanan Informasi Publik	7
II. Kegiatan Internal terkait Implementasi UU KIP	9
III. Layanan Informasi Publik Selama Tahun 2024	16
IV. Penanganan Keberatan dan Sengketa Informasi Publik	21
V. Kondisi Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Pekerjaan Umum	28
VI. Sumber Daya Manusia Pengelolaan Layanan Informasi Publik	34
VII. Anggaran Pelayanan Informasi Publik	35
VIII. Inovasi dan Kolaborasi Bidang Keterbukaan Informasi Publik	35
IX. Hasil Survei Kepuasan Pelayanan Informasi Publik Kementerian Pekerjaan Umum	39
X. Penghargaan Bidang Pelayanan Publik	41
BAB III	
Kendala dalam Pengelolaan Layanan Informasi Publik	43
BAB IV	
Rekomendasi dan Rencana Tindak Lanjut Peningkatan Kualitas Layanan Informasi Publik	45

BAB I

PROFIL PPID KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM

Sesuai ketentuan Pasal 7 ayat (1) dan ayat (2) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, badan publik wajib menyediakan, memberikan dan/atau menerbitkan informasi publik yang berada di bawah kewenangannya kepada Pemohon informasi publik secara akurat, benar, dan tidak menyesatkan. Pelaksanaan kewajiban badan publik tersebut wajib memperhatikan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas sebagaimana ketentuan Pasal 5 ayat (5) Peraturan Komisi Informasi Pusat Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik.

Sejak Oktober 2024 di masa pemerintahan Presiden Prabowo Subianto, Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) mengalami perubahan perubahan nomenklatur, menjadi Kementerian Pekerjaan Umum (PU). Melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), Kementerian PU senantiasa berupaya untuk meningkatkan kinerja dalam pengelolaan keterbukaan informasi publik di lingkungan Kementerian PU melalui inovasi yang berkelanjutan. Di era digital ini, PPID Kementerian PU mengandalkan ekosistem digital layanan informasi publik yang mengintegrasikan aplikasi SP4N LAPOR! dan e-PPID untuk mewujudkan layanan informasi publik yang responsif. Selain kecepatan layanan, ekosistem digital layanan informasi, yaitu antara lain penyediaan informasi publik sesuai kebutuhan masyarakat berdasarkan tren permintaan informasi informasi publik dan penyediaan layanan informasi publik bagi penyandang disabilitas yang didukung oleh teknologi digital.

Pada tahun 2024, PPID Kementerian PU juga semakin berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas layanan publik kepada masyarakat yang lebih dan makin baik. Melalui pemanfaatan teknologi informasi komunikasi, diharapkan Kementerian PU mampu memberikan respons yang cepat dan tepat terhadap kebutuhan dan isu-isu publik. Layanan informasi PPID Kementerian PU terus mengalami perkembangan yang signifikan dalam upaya memberikan akses informasi yang lebih baik kepada masyarakat. Mendorong peningkatan transparansi dan aksesibilitas informasi, PPID Kementerian PU merancang berbagai inisiatif baru untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satu

inisiatif utama yang diluncurkan adalah pengembangan portal informasi *online* yang lebih ramah terhadap disabilitas. Kementerian PU menambahkan Menu Aksesibilitas yang membantu teman-teman disabilitas untuk menemukan informasi yang dibutuhkan tentang sektor infrastruktur.

Dalam rangka meningkatkan inklusi dan aksesibilitas, PPID Kementerian PU menggunakan teknologi digital untuk memudahkan akses kelompok disabilitas. Dengan terus berupaya untuk menyediakan format informasi yang lebih beragam, termasuk materi dalam format *braille*, audio, dan video dengan bahasa isyarat. Ini bertujuan untuk memastikan bahwa semua individu, termasuk mereka yang memiliki disabilitas, dapat mengakses informasi dengan mudah dan tanpa hambatan. Seperti penyesuaian situs Kementerian PU agar berfungsi dengan baik pada aplikasi pembaca layar yang digunakan oleh teman netra. Selain itu, untuk memberikan edukasi bagi masyarakat mengenai keterbukaan informasi publik di Kementerian PU, media sosial PPID Kementerian PU telah dilengkapi dengan teks, audio, dan juru bahasa isyarat yang memudahkan teman disabilitas melakukan pencarian informasi publik. Dengan demikian, masyarakat dapat merasakan *output* dan *outcome* layanan PPID Kementerian PU yang lebih baik, yaitu layanan yang responsif dan inklusif terhadap semua kalangan, termasuk disabilitas.

Selain itu, PPID Kementerian PU juga mengembangkan kualitas layanan informasi dengan melakukan pembinaan kepada PPID Pelaksana Unit Organisasi, UPT/Balai melalui berbagai upaya dan kegiatan untuk internal PPID Kementerian PU. Hal ini sekaligus wujud komitmen Kementerian PU dalam mengimplementasikan Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik di seluruh unit kerja di Kementerian PU. Tidak hanya fokus pada pengembangan teknologi dan peningkatan aksesibilitas, PPID Kementerian PU juga terus meningkatkan kapasitas petugas layanan melalui pelatihan dan pengembangan profesional. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa layanan informasi yang diberikan selalu berkualitas tinggi dan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Dengan upaya terus menerus untuk meningkatkan layanan informasi, PPID Kementerian PU diharapkan dapat selalu menjadi teladan dalam hal transparansi dan keterbukaan informasi di lingkungan sektor infrastruktur.

Selanjutnya, melalui kolaborasi dengan masyarakat dan pihak terkait lainnya, PPID Kementerian PU bertekad untuk terus memperbaiki dan menyempurnakan layanan informasi Kementerian PU demi kemajuan bersama. Program kolaborasi tersebut merupakan bentuk komitmen Kementerian PU untuk menjalin dialog terbuka dan mendalam dengan berbagai pemangku kepentingan, serta menerapkan pendekatan multikanal yang memperluas keterlibatan publik dalam proses perumusan kebijakan. Program ini memungkinkan Kementerian PU untuk mendengarkan langsung berbagai perspektif dari *stakeholders* yang berkontribusi dalam menyusun kebijakan yang lebih inklusif. Hal ini sejalan dengan nilai-nilai transparansi dan akuntabilitas yang merupakan pilar penting dalam mewujudkan *good governance*. Kementerian PU percaya bahwa keterlibatan *stakeholders* akan membentuk dasar yang kuat bagi kebijakan yang lebih relevan dan efektif. Program tersebut juga merupakan perwujudan bahwa Kementerian PU membuka pintu selebar-lebarnya bagi partisipasi publik, serta fokus terhadap kebutuhan masyarakat dan memberikan pelayanan terbaik.

BAB II

PELAKSANAAN IMPLEMENTASI KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM TAHUN 2024

Beberapa tahun lalu, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kementerian PU melakukan interaksi dengan pemohon informasi melalui prosedur permohonan informasi langsung atau tatap muka. Namun saat ini, berkat kemajuan teknologi informasi, pemohon informasi di seluruh Indonesia dapat dengan mudah, cepat, tepat, dan biaya ringan dalam memperoleh informasi yang mereka perlukan. Kini masyarakat dapat memperoleh informasi seputar pembangunan infrastruktur melalui *website* pu.go.id dan sahabat.pu.go.id/eppid. Dapat pula menemukan informasi tentang Kementerian PU melalui media sosial resmi seperti Instagram, X, Facebook, Youtube, TikTok, serta Podcast. Tersedia juga layanan *call center* 158 dan *whatsapp center* Kementerian PU.

Sejak tahun 2021, PPID Kementerian PU telah mengembangkan ekosistem digital layanan informasi publik. Ekosistem digital layanan informasi publik merupakan *framework* yang mengintegrasikan aplikasi SP4N LAPOR! dan e-PPID, dengan tujuan meningkatkan kualitas layanan informasi publik. Melalui ekosistem digital, pemohon informasi publik merasa puas, dan merekomendasikan layanan informasi publik melalui PPID. Unsur kecepatan dan keakuratan merupakan aspek kepuasan dengan nilai tertinggi. Kualitas layanan dalam ekosistem digital terfokus pada dua aspek yaitu layanan yang responsif dan layanan yang inklusif. PPID Kementerian PU menyadari bahwa seluruh lapisan masyarakat berhak mendapatkan informasi publik, termasuk teman-teman penyandang disabilitas. Ekosistem digital yang disediakan PPID Kementerian PU juga memperhatikan kebutuhan penyandang disabilitas fisik, teman netra dan *low vision*, serta teman tuli.

Penyediaan informasi publik yang layak disabilitas, dilakukan melalui berbagai kanal, antara lain:

- a. Situs web Kementerian PU yang didesain ramah dan layak disabilitas netra, yang berfungsi dengan baik pada aplikasi pembaca layar yang digunakan teman netra saat mengakses komputer/*gadget*,

b. Media sosial Kementerian PU dan PPID Kementerian PU yang dilengkapi teks, audio, dan juru bahasa isyarat.

Pada tahun 2024, PPID Kementerian PU juga menyelenggarakan pelatihan kemampuan dasar bahasa isyarat untuk petugas layanan agar dapat melayani teman tuli yang datang ke ruang Pelayanan Publik Terpadu Kementerian PU. Untuk melengkapi layanan informasi publik secara tatap muka yang layak disabilitas, telah disediakan prasarana, seperti parkir khusus disabilitas, jalan landai menuju lobi dan kursi roda, pengumuman jam layanan dan brosur dengan huruf *Braille*, serta toilet khusus disabilitas. Hal ini merupakan wujud komitmen PPID Kementerian PU atas kesamaan hak dan kesempatan bagi penyandang disabilitas menuju kehidupan yang sejahtera, mandiri, dan tanpa diskriminasi, sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas.

I. Gambaran Umum Kebijakan Layanan Informasi Publik

Beberapa kebijakan yang mengatur penyelenggaraan pelayanan informasi publik di Kementerian Pekerjaan Umum antara lain:

1. Peraturan Menteri PUPR No. 15 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan layanan Informasi Publik;
2. Keputusan Menteri PUPR Nomor 987/KPTS/M/2021 tentang Penetapan PPID Kementerian PUPR;
3. Keputusan PPID Utama No. 01/KPTS/PPID/2024 Tentang Pemutakhiran Daftar Informasi Yang Wajib Disediakan Dan Diumumkan di Kementerian PUPR Tahun 2024;
4. Keputusan PPID Utama No. 02/KPTS/PPID/2024 Tentang Pemutakhiran Daftar Informasi Yang Dikecualikan di Kementerian PUPR Tahun 2024.

Kementerian Pekerjaan Umum masih terus berupaya melakukan penguatan Pelaksana PPID Daerah, mengingat jumlah UPT/Balai di Kementerian PUPR sangatlah banyak sehingga proses penyeragaman pengetahuan akan UU KIP membutuhkan waktu yang tidak sedikit serta komitmen dan perhatian khusus. Sebagai upaya penguatan kelembagaan PPID di lingkungan Kementerian Pekerjaan Umum juga terus dilakukan sosialisasi UU Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik diperlukan untuk meningkatkan pemahaman dan komitmen dalam rangka meningkatkan kualitas

pelayanan, pengelolaan dan penyebarluasan informasi publik oleh PPID Kementerian Pekerjaan Umum, mulai dari Pimpinan Pelaksana PPID Unit Organisasi hingga tingkat Unit Pelaksana Teknis/Balai.

Selain penyempurnaan tata kelola dan teknologi, upaya lain yang ditempuh untuk meningkatkan kualitas layanan informasi publik oleh PPID di lingkungan Kementerian PU yaitu peningkatan kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) yang mengelola layanan informasi publik. Peningkatan kompetensi SDM tersebut dilakukan melalui berbagai kegiatan, antara lain yaitu bimbingan teknis, *workshop*, dan diklat kehumasan yang diikuti oleh petugas pelayanan informasi publik dan/atau pegawai yang menangani kehumasan pada Unit Organisasi dan UPT/Balai di lingkungan Kementerian PU. Materi yang disampaikan pada kegiatan tersebut antara lain mengenai peraturan perundang-undangan di bidang keterbukaan informasi publik, prosedur kerja PPID di Kementerian PU dan *best practice* pengelolaan layanan informasi publik. Melalui ekosistem digital, PPID Kementerian PU senantiasa berinovasi dan berkolaborasi, dengan tetap memperhatikan kebutuhan seluruh pemohon informasi publik, termasuk penyandang disabilitas. PPID Kementerian PU berkomitmen melakukan perbaikan berkelanjutan agar dapat melayani lebih baik untuk membangun Indonesia menuju cita-cita luhur yang berdaulat, adil, dan makmur.

II. Kegiatan Internal terkait Implementasi UU KIP

Pada tahun 2024, berbagai kegiatan telah dilakukan dalam rangka menjalankan pelayanan dan pengelolaan informasi Publik dengan uraian sebagai berikut:

1. Temu Pelaksana Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Tahun 2024



Kegiatan ini diselenggarakan dengan maksud untuk meningkatkan wawasan dan pemahaman para pelaksana PPID Unit Organisasi dan Unit Pelaksana Teknis (UPT)/Balai terkait dinamika perkembangan implementasi Keterbukaan Informasi Publik, baik di tingkat nasional maupun di internal kementerian. Kegiatan ini dilaksanakan pada tanggal 31 Juli – 1 Agustus 2024 di Tangerang. Dalam kegiatan ini peserta adalah Pelaksana PPID Unit Organisasi dan UPT/Balai Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, berjumlah 50 orang.

Kegiatan ini terdiri dari 2 (dua) sesi, yaitu: sesi Pleno PPID pada hari pertama, dengan menghadirkan:

- Pakar Keterbukaan Informasi Publik, Bapak Ahmad Hanafi dengan tema paparan “Pengecualian dan Pengelolaan Informasi Sensitif”
- Kepala Biro Hubungan Masyarakat dan Umum, Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, Ibu Dwi Rahayu Eka Setyowati dengan tema paparan “Keterbukaan Informasi Publik pada Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah”.

Pada sesi hari kedua, dilakukan *Focus Group Discussion* (FGD) dengan identifikasi dan penajaman konsep Daftar Informasi yang Dikecualikan (DIK). Sesi tersebut menghadirkan Fasilitator (Praktisi Keterbukaan Informasi Publik), yaitu: Bapak Arbain, Bapak Erik Kurniawan dan Ibu Desiana Samosir. Sesi FGD bertujuan untuk mengidentifikasi informasi yang dikecualikan di setiap Unit Organisasi di Kementerian PUPR sehingga *output* dari kegiatan ini adalah Daftar Informasi yang Dikecualikan.

2. Diseminasi Informasi Publik Kementerian Pekerjaan Umum Tahun 2024



Kegiatan ini diselenggarakan dengan maksud untuk mengoptimalkan layanan informasi publik dan menjadikan Kementerian PUPR Badan Publik yang Informatif sampai dengan unit terkecil. Sedangkan tujuan dari kegiatan ini adalah memastikan Pelaksana PPID memahami dan melaksanakan amanat Peraturan Menteri PUPR Nomor 15 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Layanan Informasi Publik. Kegiatan ini dilaksanakan pada tanggal 31 Oktober – 1 November 2024 di Bandung. Dalam kegiatan ini peserta adalah Pelaksana PPID Unit Organisasi dan UPT/Balai Kementerian Pekerjaan Umum, berjumlah 50 orang.

Materi dari narasumber, sebagai berikut:

- "Dinamika Perkembangan Keterbukaan Informasi dan Sengketa Informasi Publik" oleh Bapak Agus Wijayanto Nugroho, Ketua Bidang Penyelesaian Sengketa Informasi Komisi Informasi Provinsi DKI Jakarta.
- "*Best Practice* Penyelenggaraan Layanan Informasi Publik Kementerian PANRB" oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian PANRB.
- "Perumusan Jadwal Retensi Arsip dalam penyusunan Daftar Informasi Publik Kementerian PUPR" oleh Direktur Kearsipan Arsip Nasional Republik Indonesia.

3. Bimbingan Teknis Pelaksana Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kementerian Pekerjaan Umum Tahun 2024





Kegiatan ini diselenggarakan dengan maksud untuk meningkatkan peran aktif Pelaksana PPID Unit Organisasi dalam melakukan pembinaan sebagai trainers bagi petugas Pelaksana PPID UPT/Balai. Sedangkan, tujuan dari kegiatan ini adalah meningkatkan kompetensi para pelaksananya dalam penguatan PPID mulai di tingkat Unit Organisasi hingga Unit Pelaksana Teknis/Balai.

Pelaksanaan penguatan PPID diperkuat oleh UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Peraturan Menteri PUPR Nomor 15 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Layanan Informasi Publik. Kegiatan ini dilaksanakan pada tanggal 14-15 November 2024 di Tangerang. Peserta dalam kegiatan ini adalah Petugas Pelaksana PPID Unit Organisasi dan UPT Kementerian Pekerjaan Umum, berjumlah 50 orang.

Materi dari narasumber, sebagai berikut:

- “*Best Practice* Penyelenggaraan Layanan Informasi Publik Kementerian Kelautan dan Perikanan” oleh Kepala Biro Humas dan KLN selaku PPID Kementerian Kelautan dan Perikanan.
- “Prosedur dan Praktik Baik Pelayanan Informasi Publik” oleh Ibu Desiana Samosir, Praktisi Keterbukaan Informasi Publik.
- “Strategi Penyelesaian Sengketa Informasi Publik” oleh Bapak Syawaludin, M.H, Komisioner Penyelesaian Sengketa Informasi Komisi Informasi Pusat Republik Indonesia.
- “Penguujian Konsekuensi atas Informasi Publik yang Dikecualikan” oleh

Bapak Arbain, Praktisi Keterbukaan Informasi Publik.

- “Persiapan PPID Menghadapi Sengketa Informasi Publik” oleh Ibu Astrid Debora Meilala, Praktisi Keterbukaan Informasi Publik.

4. *Workshop* Pelayanan Publik Terpadu Kementerian Pekerjaan Umum Tahun 2024



Kegiatan ini diselenggarakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui dukungan Sumber Daya Manusia (SDM) Petugas Layanan yang kompeten dan profesional, diperlukan upaya peningkatan kapasitas, kemampuan dan pengetahuan SDM. Untuk itu, Biro Komunikasi Publik telah menyelenggarakan pelatihan pelayanan publik ramah kelompok rentan dan peningkatan kapasitas SDM pada Pelayanan Publik Terpadu dengan tema “Sigap Membangun Negeri untuk Rakyat melalui Pelayanan Publik Inklusif”. Dengan pelatihan ini, diharapkan petugas layanan dapat lebih memahami aspek-aspek penting dalam penyelenggaraan layanan, khususnya terkait pelayanan terhadap kelompok rentan. Diharapkan dengan peningkatan pemahaman dan pengetahuan ini akan berdampak pada kualitas layanan dan akan tercermin pada indeks kepuasan pengguna layanan yang meningkat, khususnya pada aspek sumber daya manusia yang kompeten dan cakap dalam memberikan layanan secara profesional.

Kegiatan ini dilaksanakan pada tanggal 6-7 Desember 2024 di Bogor. Peserta dalam kegiatan ini adalah petugas layanan yang berasal dari masing-masing unit penyelenggara layanan yaitu: Layanan Konsultasi Bangunan Gedung dan SIMBG, Fasilitas Rumah Negara, Perizinan Pemanfaatan Ruang Milik Jalan Tol, Layanan Konsultasi Dana Alokasi Khusus, Konsultasi Pengadaan Barang dan Jasa, Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Subsektor Jasa Konstruksi, Perizinan Pengusahaan dan Penggunaan SDA, Pelayanan Informasi Publik, Layanan Pengaduan, dengan target peserta berjumlah 40 (empat puluh) orang.

Materi dari narasumber, sebagai berikut:

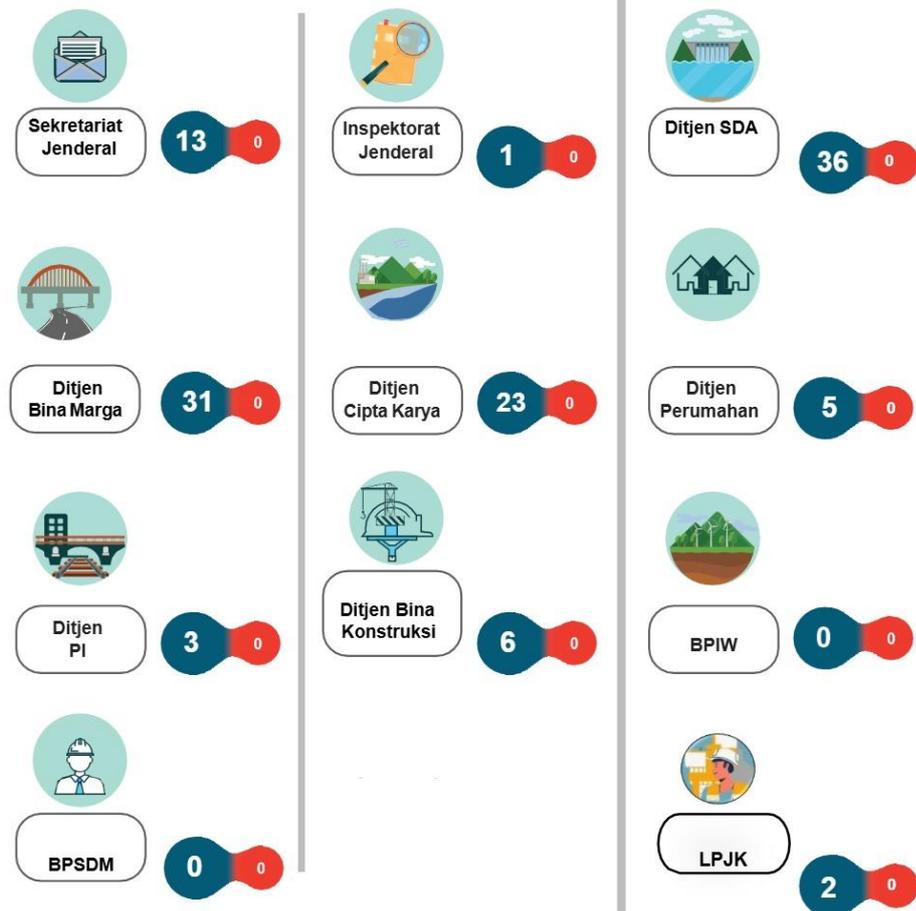
- “Pelatihan Sensitivitas Disabilitas untuk Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan” oleh Ketua Umum PPDI.
- “Pelatihan Bahasa Isyarat” oleh Pengurus Sehjira *Deaf Foundation* Bapak Erwin Syafrudin Harahap.

III. Layanan Informasi Publik Selama Tahun 2024

Sejak berlakunya UU nomor 14 tahun 2008 tentang KIP, telah terjadi peningkatan minat dan kebutuhan masyarakat terhadap informasi infrastruktur bidang Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat setiap tahunnya. Total permohonan informasi publik yang diterima melalui ruang Pelayanan Publik Terpadu dan situs lapor.go.id dalam periode Januari-Desember 2024 sebanyak 120 berkas dengan status 99 berkas dipenuhi dan 16 berkas ditolak.

STATUS DAFTAR PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK

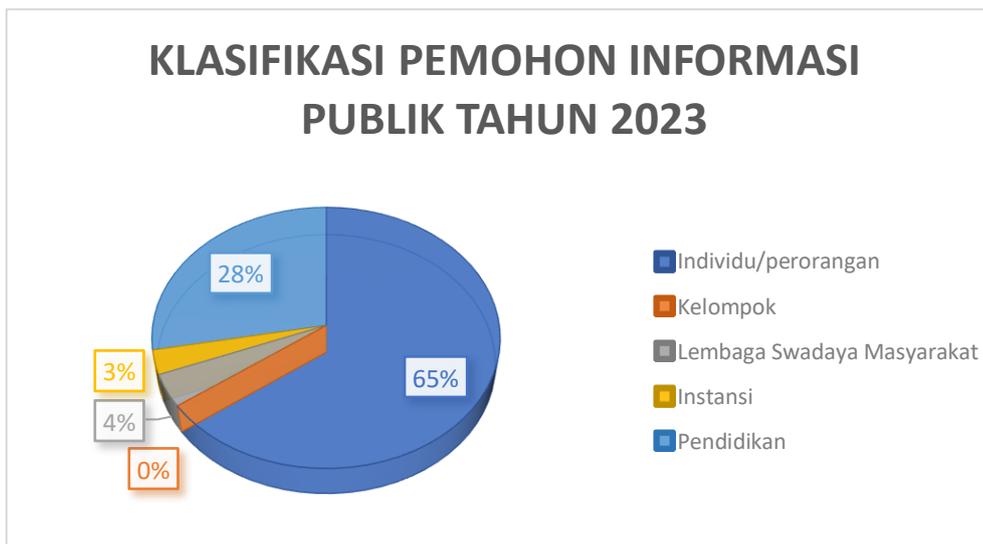
STATUS PERIODE DESEMBER 2024



Berikut kami sajikan beberapa rekapitulasi pelayanan informasi publik Kementerian Pekerjaan Umum pada periode tahun 2024, sebagai berikut:

Diagram 1
Klasifikasi Pemohon Informasi Publik Berdasarkan Jenis/Data Pekerjaan pada Tahun 2023 dan 2024

Jumlah pemohon informasi Publik selama tahun 2024 adalah **83** pemohon dan dapat diklasifikasikan sesuai data pekerjaannya menjadi 5 kelompok besar, yaitu Individu/perorangan, Kelompok, Lembaga Swadaya Masyarakat, Instansi, dan Pendidikan. Selanjutnya data tersebut dapat dilihat pada diagram di bawah ini:



Pada diagram di atas dapat dijelaskan bahwa jumlah pemohon perorangan merupakan jenis pemohon terbanyak sepanjang Tahun 2024, yakni 98%. Jika dibandingkan dengan data Tahun 2023, terjadi kenaikan jumlah pemohon informasi publik yang signifikan terhadap pemohon perorangan yaitu sebesar 33% dan penurunan pemohon LSM/NGO yaitu sebesar 2%, sedangkan untuk jenis pemohon lainnya antara lain, jenis pemohon pendidikan, kelompok, instansi sebesar 0%.

Diagram 2

Rekapitulasi Pelayanan Informasi Publik Jumlah Pemohon dan Permintaan pada Tahun 2023 dan 2024

Diagram berikut merupakan rekapitulasi pelayanan informasi Publik di lingkungan Kementerian Pekerjaan Umum selama periode tahun 2024. Dalam periode tahun 2024 total pemohon informasi ada sebanyak 83 orang atau 41% dan jumlah permintaan ada **120** data atau 59%, sedangkan pada tahun 2023 jumlah pemohon ada 202 orang atau 39% dan jumlah permintaan ada 318 data atau 61%, dengan demikian terjadi penurunan dari tahun 2023 dan tahun 2024 antara jumlah pemohon dan permintaan informasi publik.

Selanjutnya data tersebut dapat dilihat pada diagram di bawah ini :

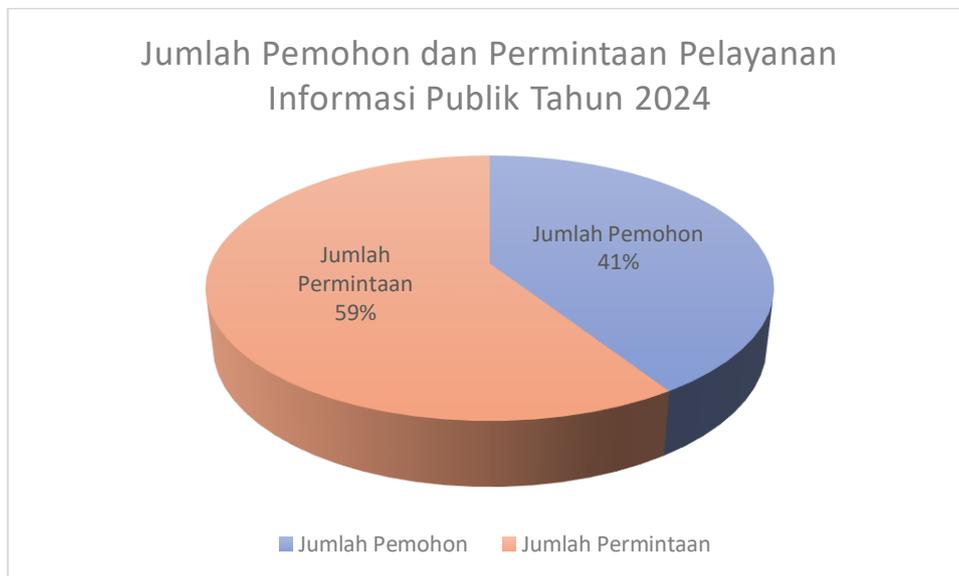
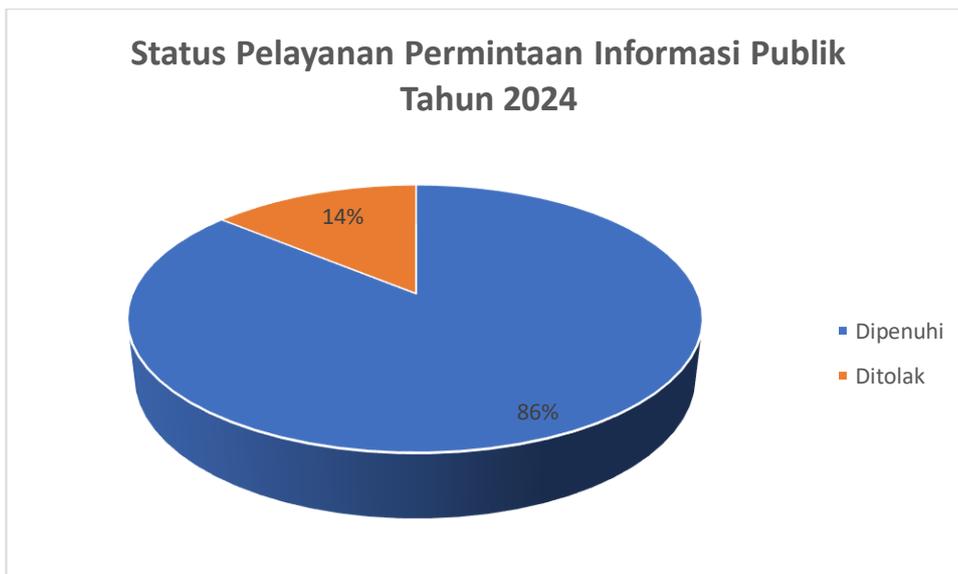




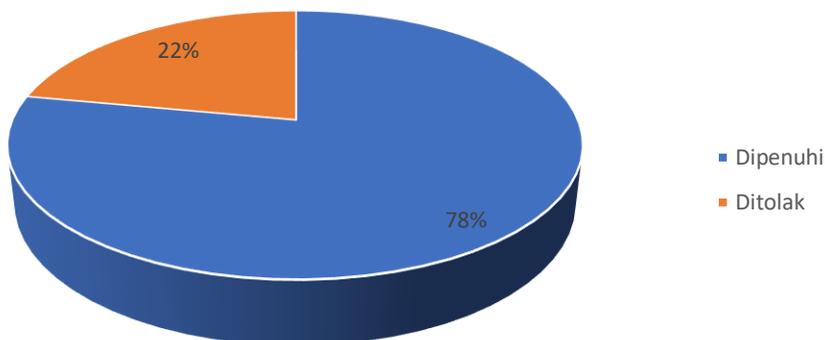
Diagram 3

Status Pelayanan Permintaan Informasi Publik Tahun 2024

Berdasarkan status pelayanan, permohonan informasi publik Kementerian Pekerjaan Umum tahun 2024 dibagi dalam 3 kelompok status pelayanan yaitu: dipenuhi, ditolak, diproses. Pada tahun 2024, terdapat 120 berkas permohonan informasi publik dengan status 99 berkas (86%) sudah dipenuhi dan 16 berkas (14%) ditolak. Dari status pelayanan permintaan informasi publik pada tahun 2023, rekapitulasinya dapat dilihat dalam diagram di bawah ini:



**Status Pelayanan Permintaan Informasi Publik
Tahun 2023**



IV. Penanganan Keberatan dan Sengketa Informasi Publik

Pada tahun 2024, Kementerian Pekerjaan Umum tidak ada menerima kasus Keberatan Pemohon Informasi, namun terdapat 34 kasus sengketa informasi Publik. Mayoritas sengketa terjadi karena adanya ketidakpuasan terhadap permintaan informasi yang diperoleh pemohon. Kasus keberatan dan kasus sengketa informasi publik dijelaskan sebagai berikut:

Rekapitulasi Sengketa Informasi Publik

NO	NO. REGISTRASI SENGKETA	UNIT KERJA/UPT	PEMOHON	OBJEK SENGKETA
1	011/II/KIP-PSI/2023 (Proses Permohonan Kasasi PTUN)	Atasan PPID Ditjen Sumber Daya Air	Jaringan Advokasi Tambang (JATAM) Kaltim	<ol style="list-style-type: none"> 1. Salinan Dokumen Teknis Pembangunan Bendungan Sepaku Semoi Kab.Penajam Paser Utara 2. Salinan Dokumen Teknis Pembangunan Prasarana Intake dan Jaringan Pipa Transmisi Sungai Sepaku Kab.Penajam Paser Utara 3. Salinan Dokumen Persyaratan Administratif: Identitas Pembangunan Bendungan 4. Salinan Dokumen Permohonan Ijin Penggunaan Sumber

				<p>Daya Air Bendungan Sepaku Semoi</p> <p>5. Salinan Dokumen Persetujuan Prinsip Pembangunan Bendungan Sepaku Semoi</p> <p>6. Salinan Dokumen Analisis Mengenai Dampak Lingkungan (AMDAL) Pembangunan Bendungan Sepaku Semoi Kab.Penajam Paser Utara</p> <p>7. Salinan Dokumen Analisis Mengenai Dampak Lingkungan (AMDAL) Pembangunan Prasarana Intake dan Jaringan Pipa Transmisi Sungai Sepaku Kab.Penajam Paser Utara</p>
2	043/V/KIP-PSI/2023 (Proses Permohonan Kasasi PTUN)	Atasan PPID Setjen (Termohon)	Perkumpulan Aliansi Perduli Indonesia Jaya (Pemohon)	<p>Data Tender Pembangunan Jalan Nunpo (Haumeniana)-Inbate-Napan APBN 2021 dan Pembangunan Jalan Oenak-Saenam-Nunpo (Haumeniana) APBN 2022</p> <p>1. Dokumen Pemilihan Tender Lengkap (dokumen pemilihan, KAK, RKS, DED, BQ, Gambar kerja, dan lainnya)</p> <p>2. Dokumen Realisasi Pelaksanaan Tender (13 jenis dokumen, mulai dari Berita Acara Pembuktian Kualifikasi sampai dengan dokumen pelaksanaan)</p> <p>3. Dokumen yang diupload oleh PT. Citra Prasasti Konsorindo</p>

3	136/VIII/KIP-PSI/2023 (Proses Banding PTUN)	Atasan PPID Ditjen Cipta Karya (Termohon)	M Nasir Day (Pemohon)	Metode Pelaksanaan dan Syarat- syarat Teknis: 1. Paket Pembangunan Perpipaan Air Limbah Kota Pekanbaru Area Selatan (Paket SC-1) 2. Paket Pembangunan Perpipaan Air Limbah Kota Pekanbaru Area Selatan (Paket SC-2) 3. Paket Pembangunan Perpipaan Air Limbah Zona Utara Pekanbaru (Pekanbaru North Sewerage NC)
4	006/II/KIProv.S umsel-PS/2024 (Menang)	BBWS Sumatera VIII, Ditjen Sumber Daya Air (Termohon)	Muhamad Isa (Pemohon)	Dokumen Kontrak Proyek Pengendalian Banjir serta Peningkatan Perkuatan Tebing Sungai Sekanak dan Sungai Lambidaro, Hulu Kota Palembang (Tahap III) Paket 1 APBN TA.2023
5	153/XI/KIP-PSI/2023 (Menang)	Atasan PPID Setjen (Termohon)	Rony Difrisko Parulian (Pemohon)	Prosedur/SOP/Kebijakan/ Petunjuk Teknis/apapun namanya yang berkaitan hal : "Apakah surat yang datang/berasal dari masyarakat yang ditujukan kepada Pejabat yang berada di lingkungan Kementerian PUPR "tidak wajib dijawab/direspon" serta waktu surat tersebut tidak dijawab"
6	156/X/KIP-PSI/2023 (Menang)	Atasan PPID Setjen (Termohon)	Rony Difrisko Parulian (Pemohon)	Ketetapan Informasi/Dokumen yang tidak dapat di publikasikan kepada pemohon informasi yang berlaku di Kementerian PUPR
7	158/XI/KIP-PSI/2023 (Menang)	Atasan PPID Setjen (Termohon)	Rony Difrisko Parulian (Pemohon)	Tata Pelaksanaan PPID di Kementerian PUPR
8	159/XI/KIP-PSI/2023 (Menang)	Atasan PPID Setjen (Termohon)	Rony Difrisko Parulian (Pemohon)	Kompetensi yang harus dimiliki bendahara di lingkungan Kementerian PUPR terhadap pajak

9	160/XI/KIP-PSI/2023 (Menang)	Atasan PPID Setjen (Termohon)	Rony Difrisko Parulian (Pemohon)	Bentuk pengawasan/kontrol implementasi dari kutipan rilis tanggal 18 November 2017 "Menteri Basuki: Para Konsultan Konstruksi Harus Mendapatkan Penghargaan yang Layak"
10	162/XI/KIP-PSI/2023 (Menang)	Atasan PPID Setjen (Termohon)	Rony Difrisko Parulian (Pemohon)	Kompetensi yang harus dimiliki bendahara di lingkungan Kementerian PUPR dalam melaksanakan tugas menerima permohonan pembayaran/tagihan baik dari vendor maupun lainnya
11	157/XI/KIP-PSI/2023 (Menang)	Atasan PPID Setjen (Termohon)	Rony Difrisko Parulian (Pemohon)	Perilaku Pegawai di Lingkungan Kementerian PUPR, beserta apa/bagaimana output yang akan diterima oleh saya
13	161/XI/KIP-PSI/2023 (Menang)	Atasan PPID Setjen (Termohon)	Rony Difrisko Parulian (Pemohon)	Memperhatikan pernyataan Menteri KemenPUPR M. Basuki H di beranda sahabat.pu.go.id Mohon informasi bentuk-bentuk teknis pelaksanaan nyata yang mudah dipahami antara badan publik dengan publik sesuai keterangan no 1.
14	165/XII/KIP-PSI/2023 (Menang)	Atasan PPID Setjen (Termohon)	Rony Difrisko Parulian (Pemohon)	Dokumen dasar pertimbangan/kajian/hasil penelitian/FGD utk membentuk Peraturan Menteri PUPR No 15 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Informasi Publik merupakan sebagai peraturan untuk mengisi kekosongan peraturan teknis bukan sebagai peraturan dari peraturan. Mulai dari halaman pertama sampai lampirannya.

15	166/XII/KIP-PSI/2023 (Menang)	Atasan PPID Setjen (Termohon)	Rony Difrisko Parulian (Pemohon)	Apakah ada pengelompokan penanganan informasi ringan, sedang, berat?
16	167/XII/KIP-PSI/2023 (Menang)	Atasan PPID Setjen (Termohon)	Rony Difrisko Parulian (Pemohon)	Bagaimana dalam bentuk apa KemenPUPR dalam melaksanakan pengawasan/ pengontrolan dan pendampingan/ pembinaan terhadap pasal 1 butir 3 dilingkungan kemenPUPR UU NO 14 Tahun 2008
17	168/XII/KIP-PSI/2023 (Menang)	Atasan PPID Setjen (Termohon)	Rony Difrisko Parulian (Pemohon)	Kementerian PUPR sebagai Badan Publik yang melaksanakan Pelayanan Publik, berikan bentuk pelayanan dan jam layanannya
18	169/XII/KIP-PSI/2023 (Menang)	Atasan PPID Setjen (Termohon)	Rony Difrisko Parulian (Pemohon)	SK PPID Kementerian PUPR
19	170/XII/KIP-PSI/2023 (Menang)	Atasan PPID Setjen (Termohon)	Rony Difrisko Parulian (Pemohon)	Bentuk/kriteria/pengelompokan yang termasuk pengaduan yang bersifat normatif: pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan: pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan yang sudah ditetapkan dilingkungan kemenPUPR, jika dapat disertakan contoh-contoh pengaduan dalam pengelompokan tersebut.

20	171XII/KIP-PSI/2023 (Menang)	Atasan PPID Setjen (Termohon)	Rony Difrisko Parulian (Pemohon)	Laporan Pengaduan tertanggal 28 Agustus 2023 yang diterima dan ditandatangani oleh Ibu Rina M.F bagaimana statusnya? bagaimana prosesnya sudah dijalankan dengan ketentuan dengan SOP apakah sudah dilakukan penelaahan
21	172XII/KIP-PSI/2023 (Menang)	Atasan PPID Setjen (Termohon)	Rony Difrisko Parulian (Pemohon)	Pengadaan Jasa Konsultasi pada tahun Anggaran 2021,2022,2023
22	173XII/KIP-PSI/2023 (Proses Banding PTUN)	Atasan PPID Setjen (Termohon)	Rony Difrisko Parulian (Pemohon)	Dasar kebijakan/ pertimbangan dalam pemasangan CCTV secara khusus
23	175/XII/KIP-PSI/2023 (Proses Banding PTUN)	Atasan PPID Setjen (Termohon)	Rony Difrisko Parulian (Pemohon)	Nama lengkap dan NIK/NRP/Nomor pegawai an Rida Intan
24	176/XII/KIP-PSI/2023 (Menang)	Atasan PPID Setjen (Termohon)	Rony Difrisko Parulian (Pemohon)	Tata laksana mekanisme memperoleh informasi di bawah PPID untuk memenuhi pasal 22 UU no 14 tahun 2023. Terimakasih
25	177/XII/KIP-PSI/2023 (Proses Banding PTUN)	Atasan PPID Setjen (Termohon)	Rony Difrisko Parulian (Pemohon)	Nama lengkap dan NIK/NRP/Nomor pegawai resepsionis gedung utama
26	178/XII/KIP-PSI/2023 (Menang)	Atasan PPID Setjen (Termohon)	Rony Difrisko Parulian (Pemohon)	Makna kalimat pada Brosur Pelayanan Publik Terpadu
27	001/I/KIP-PSI/2024 (Proses Banding PTUN)	Atasan PPID Setjen (Termohon)	Rony Difrisko Parulian (Pemohon)	Permintaan NIP/NRP/Status Kepegawaian Pegawai (Petugas Layanan) an Nikmah
28	003/I/KIP-PSI/2024 (Menang)	Atasan PPID Setjen (Termohon)	Rony Difrisko Parulian (Pemohon)	Diagram Alur Pelayanan Publik Terpadu
29	004/I/KIP-PSI/2024 (Proses Banding PTUN)	Atasan PPID Setjen (Termohon)	Rony Difrisko Parulian (Pemohon)	Nama dan NIK perbulan Juni 2023, terlampir sesuai formular

30	005/I/KIP-PSI/2024 (Menang)	Atasan PPID Setjen (Termohon)	Rony Difrisko Parulian (Pemohon)	Pertimbangan poin-poin buku tamu pada Ruang Pelayanan Publik Terpadu
31	013/I/KIP-PSI/2024 (Menang)	Atasan PPID Setjen (Termohon)	Rony Difrisko Parulian (Pemohon)	Pedoman/Tatalaksana/Proses pemeriksaan pengaduan yang disampaikan oleh Masyarakat secara lisan atau tertulis melalui semua mekanisme pengaduan
32	017/I/KIP-PSI/2024 (Proses Banding PTUN)	Atasan PPID Setjen (Termohon)	Rony Difrisko Parulian (Pemohon)	Nama lengkap dan NIP Status Kepegawaian atas nama petugas layanan Adintya Tabita
33	018/I/KIP-PSI/2024 (Menang)	Atasan PPID Setjen (Termohon)	Rony Difrisko Parulian (Pemohon)	Mekanisme/pedoman/tatalaksana/protocol Menteri Kementerian PUPR dalam menanggapi atau merespon surat dari Masyarakat yang disampaikan kepada Menteri Kementerian PUPR
34	42/KIP-SU/S/VIII/2024 (Proses)	BBWS Sumatera II, Ditjen Sumber Daya Air (Termohon)	Ilham Saputra Siregar (Pemohon)	<p>Dokumen paket pekerjaan Rehabilitasi Jaringan Irigasi DI. Bendung Batang Ilung Kab. Padang Lawas Utara, yang terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Salinan RAB; 2. Salinan Gambar, Spesifikasi Teknis, Analisa Harga Biaya; 3. Laporan Pertanggungjawaban (LPJ) <p>Dokumen paket pekerjaan Pemeliharaan Bendung D.I Batang Ilung Kab. Padang Lawas Utara, yang terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Salinan RAB; 2. Salinan Gambar, Spesifikasi Teknis, Analisa Harga Biaya.

V. Kondisi Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Pekerjaan Umum

Untuk memudahkan masyarakat mengakses layanan yang diselenggarakan, Kementerian Pekerjaan Umum terus berinovasi dalam melayani masyarakat. PPID Kementerian PU menyediakan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh informasi publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

A. Pelayanan Informasi Publik Secara Langsung

Dilakukan bagi pemohon yang datang ke loket atau ruang pelayanan informasi publik. Ruang pelayanan informasi publik tersedia di kantor pusat, maupun di lokasi UPT/Balai. Pelayanan berlangsung dalam ruang yang nyaman, dilengkapi sarana dan prasarana sesuai dengan ketentuan. Pemanfaatan Ruang Pelayanan Publik Terpadu, dapat dilakukan masyarakat dengan datang langsung ke meja layanan informasi PPID Kementerian PU dengan alamat Ruang Pelayanan Publik Terpadu Kementerian PU (Lt. 1 Gedung Utama) Kantor Kementerian PU, Jl. Pattimura Nomor 20, Kebayoran Baru, Jakarta Selatan.

Sejak tanggal 27 Juni 2022, Ruang Pelayanan Publik Terpadu Kementerian PU mulai beroperasi untuk meningkatkan layanan komunikasi publik secara langsung. Terobosan ini untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai standar pelayanan informasi publik dalam Maklumat Pelayanan Informasi Publik, yaitu menyediakan informasi publik dengan cepat, tepat, dan sederhana. Dengan adanya pembangunan ruang Pelayanan Publik Terpadu, diharapkan pelayanan langsung menjadi lebih baik. Ruang pelayanan berlangsung dalam ruang yang nyaman, dilengkapi sarana dan prasarana sesuai dengan ketentuan. Tujuan pembangunan ruang Pelayanan Publik Terpadu adalah memberikan kemudahan dan jaminan kepastian pelayanan serta menyediakan informasi *progress* pelayanan untuk pengguna.

Pelayanan Publik Terpadu melayani 10 (sepuluh) jenis layanan yaitu: Konsultasi Undang-Undang Bangunan dan SIMBG, Layanan Kode Billing Rumah Negara, Perizinan Pengusahaan dan Penggunaan SDA, Konsultasi Pengadaan Barang dan Jasa, Layanan Pelunasan Sewa Beli Rumah Negara, Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Subsektor Jasa Konstruksi, Konsultasi Dana Alokasi Khusus (DAK), Layanan Proses Hak Milik Rumah Negara, Perizinan Ruang Milik Jalan Tol, dan Pelayanan Informasi Publik

dan Pengaduan. Hingga 31 Desember 2024, tercatat sebanyak 4.840 pengguna layanan telah mengunjungi Ruang Pelayanan Terpadu Kementerian PU.

Sarana dan Prasarana

Layanan Informasi Publik Kementerian Pekerjaan Umum



Ruang Pelayanan Publik Terpadu





B. Pelayanan Informasi Publik Secara Tidak langsung

Dikembangkan sebagai upaya mengakomodasi kebutuhan pengguna yang tidak dapat berkunjung langsung ke ruang pelayanan informasi publik. Pelayanan informasi publik secara tidak langsung dilaksanakan melalui:

1. *Dashboard* SP4N LAPOR!
Masyarakat dapat mengajukan permohonan informasi secara *online* melalui lapor.go.id;
2. Kanal media sosial yang disediakan oleh pengelola informasi publik;
Instagram, facebook, twitter/X, tiktok;
3. *Website* PPID Kementerian PU
Masyarakat dapat *mendownload* informasi publik yang tersedia melalui sahabat.pu.go.id/eppid;
4. *Contact Center* Kementerian PU
Masyarakat dapat menghubungi nomor telepon 158 / (021)158. Layanan *Contact Center* 158 telah beroperasi sejak 1 Januari 2021. Terhitung periode Januari-Desember 2024 telah melayani lebih dari 8.160 panggilan telepon. Jumlah *extension* pada *contact center* 158 adalah 10 (sepuluh) *extension* yaitu:
 - 1) Konsultasi Sertifikat Badan Usaha (SBU), Sertifikat Keahlian (SKA), dan Sertifikat Ketrampilan (SKT) yang dikelola oleh LPJK;
 - 2) Konsultasi Pengadaan Barang Jasa yang dikelola oleh Direktorat Pengadaan Barang dan Jasa, Ditjen Bina Konstruksi;
 - 3) Konsultasi Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Subsektor Jasa Konstruksi yang dikelola oleh Direktorat Kelembagaan dan Sumber Daya Konstruksi, Ditjen Bina Konstruksi;
 - 4) Konsultasi Bangunan Gedung dan SIMBG yang dikelola oleh Direktorat Bina Penataan Bangunan, Ditjen Cipta Karya;
 - 5) Konsultasi Perizinan Pengusahaan dan Penggunaan SDA, yang dikelola oleh Direktorat Bina Operasi dan Pemeliharaan, Ditjen Sumber Daya Air;
 - 6) Konsultasi Perizinan Pemanfaatan Ruang Milik Jalan, yang dikelola oleh Direktorat Jalan Bebas Hambatan, Ditjen Bina Marga;
 - 7) Informasi Rumah Susun, yang dikelola oleh Direktorat Rumah Susun, Ditjen Perumahan;
 - 8) Informasi Portal Perizinan, yang dikelola oleh Pusdatin, Sekretariat Jenderal;

- 9) Layanan Informasi Lainnya, yang dikelola oleh Biro Komunikasi Publik, Sekretariat Jenderal; dan
- 10) Layanan Pengaduan, yang dikelola oleh Biro Komunikasi Publik, Sekretariat Jenderal.

Sistem aplikasi *contact center* juga dilengkapi fitur *ticketing* yang bermanfaat untuk pendataan telepon masuk dan untuk pemantauan evaluasi kinerja layanan (*service level*) baik secara keseluruhan maupun masing-masing layanan. Selama periode Januari – Desember 2024 dari total 12.462 panggilan telepon masuk, sebanyak 5.054 panggilan yang terjawab, selebihnya 7.408 telepon tidak terjawab, hal ini menyebabkan kinerja layanan yang relatif rendah, hanya sebesar 40,5%, dengan rincian sebagai berikut:

**Rekap Layanan *Contact Center* 158
Kementerian Pekerjaan Umum Tahun 2024**

No	Bulan	Total Panggilan	Panggilan Terjawab	Panggilan Tidak Terjawab	<i>Service Level</i>
1	Januari	615	321	294	52,1%
2	Februari	509	271	238	53,2%
3	Maret	588	226	362	38,4%
4	April	477	193	284	40,4%
5	Mei	666	309	357	46,4%
6	Juni	734	334	400	45,5%
7	Juli	1.483	644	839	43,4%
8	Agustus	1.337	620	717	46,3%
9	September	1.541	526	1.015	34,1%
10	Oktober	1.523	499	1.024	32,7%
11	November	1.258	513	745	40,7%
12	Desember	1.731	598	1.133	34,5%
TOTAL		12.462	5.054	7.408	40,5%

1. *Whatsapp Center* Kementerian PU, masyarakat dapat menghubungi nomor 0815-1000-0158

Layanan *whatsapp center* (0815 1000 0158) juga memiliki 10 (sepuluh) *extension* sama dengan *contact center* 158. Sejak periode bulan Januari – Desember 2024 jumlah pesan masuk pada tahun ini sebanyak 8.160 pesan masuk, dari total 8.160 pesan masuk, sebanyak 3.519 pesan telah terselesaikan, selebihnya 4.641 pesan tidak terjawab. Secara keseluruhan

kinerja layanan *whatsapp center* cukup baik dengan presentase sebesar 43,1%, dengan rincian sebagai berikut:

**Rekap Layanan *Whatsapp Center*
Kementerian Pekerjaan Umum Tahun 2024**

No	Agent/Unit Organisasi	Total Pesan	Pesan Terjawab	Pesan Tidak Terjawab	<i>Service Level</i>
1	Agent/774101/ LPJK	1.001	86	915	8,6%
2	Agent 774102/ Binakon PBJ	261	109	152	41,7%
3	Agent 774103/ Binakon IUJK	934	383	551	41,0%
4	Agent 774104/ Ditjen CK SIMBG	627	34	593	5,4%
5	Agent 774105/ Ditjen SDA	97	7	90	7,2%
6	Agent 774106/ Ditjen BM	59	0	59	0%
7	Agent 774107/ Rusun	55	0	55	0%
8	Agent 774108/ Portal Perizinan	99	0	99	0%
9	Agent 774109/ Layanan Informasi	2.332	1.380	952	59,1%
10	Agent 774110/ Layanan Pengaduan	2.695	1.520	1.175	56,4%
TOTAL		8.160	3.519	4.641	43,1%

VI. Sumber Daya Manusia Pengelolaan Layanan Informasi Publik

Sumber daya manusia Pelayanan Informasi Publik yang bertugas di Sekretariat PPID berasal dari Biro Komunikasi Publik yang berjumlah 6 orang PNS yang terdiri dari ketua tim pembinaan pelayanan publik, jabatan fungsional pranata humas, jabatan fungsional analis kebijakan publik, 3 orang tenaga ahli kehumasan. Sumber daya manusia Pelayanan Informasi Publik menggunakan sistem piket tugas harian yang bertanggung jawab pada permohonan informasi Publik yang diterima melalui ruang layanan informasi Publik, maupun melalui akses internet seperti email dan *website* Kementerian Pekerjaan Umum.

Sumber daya manusia Pelayanan Informasi Publik yang bertugas di Sekretariat PPID Pusat tiap unit organisasi adalah sebagai berikut:

1. Direktorat Jenderal Sumber Daya Air terdiri dari 2 orang PNS;

2. Direktorat Jenderal Bina Marga terdiri dari 4 orang PNS;
3. Direktorat Jenderal Cipta Karya terdiri dari 4 orang PNS;
4. Direktorat Jenderal Perumahan terdiri dari 2 orang PNS
5. Direktorat Jenderal Pembiayaan Infrastruktur dan Perumahan terdiri dari 2 orang PNS;
6. Inspektorat Jenderal terdiri dari 3 orang PNS;
7. Badan Pengembangan Infratsruktur Wilayah terdiri dari 2 orang PNS;
8. Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia terdiri dari 2 orang petugas informasi dan 1 orang pelaksana pengelolaan informasi dan dokumentasi.

VII. Anggaran Pelayanan Informasi Publik

Anggaran pelayanan informasi Publik berasal dari APBN TA 2024, yang menjadi porsi anggaran Penyelenggaraan dan Pembinaan Informasi Publik, Sekretariat Jenderal sebesar Rp. 600.601.864.000 (enam ratus miliar enam ratus satu juta delapan ratus enam puluh empat ribu rupiah).

VIII. Inovasi dan Kolaborasi Bidang Keterbukaan Informasi Publik

Selain menjalankan program yang sudah ada sebelumnya, Kementerian Pekerjaan Umum juga melakukan transformasi digital untuk selalu memberikan pelayanan KIP terbaik kepada masyarakat. Kementerian Pekerjaan Umum juga telah melakukan banyak inovasi dan kolaborasi untuk terus menyesuaikan dengan dinamika yang terjadi di masyarakat.

Inovasi PPID Kementerian Pekerjaan Umum pada tahun 2024 antara lain:

1. Layanan informasi berbasis *website e-PPID*

Sebagai kanal permohonan informasi yang telah banyak dimanfaatkan masyarakat. Pada 2024 telah digunakan oleh 82 orang pemohon informasi dengan 120 data/informasi.

2. *Contact Center 158 dan WhatsApp Center*

Sebagai solusi pelayanan informasi yang efektif untuk memudahkan masyarakat memperoleh layanan tanpa harus bertatap muka. Selama Januari-Desember 2024 layanan *Contact Center 158* telah menerima 12.462 panggilan. Sedangkan *Whatsapp Center* PU ditujukan untuk melayani masyarakat yang ingin berkonsultasi melalui pesan tertulis pada nomor 0815

1000 0158. Selama Januari-Desember 2024 layanan *Whatsapp Center* PU telah menerima 8.160 pesan.

3. Pelayanan Publik Terpadu Kementerian PUPR

Beroperasi sejak Juli 2022 untuk memudahkan masyarakat melalui Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam satu tempat dan satu kesatuan pengelolaan sehingga layanan menjadi lebih efektif dan efisien, meliputi 9 jenis layanan konsultasi dan perizinan yang dapat diakses oleh masyarakat baik *online* maupun *offline*, dan periode Januari hingga Desember 2024 telah dikunjungi 4.840 pengguna layanan.

4. Informasi Open Data data.pu.go.id

Portal Open Data PU merupakan salah satu penerapan e-government dalam pemanfaatan teknologi informasi demi terwujudnya tata kelola pemerintahan yang transparan dan akuntabel. Portal Open Data PU berisi data terbuka dan informasi terkait infrastruktur PU serta data terkait lainnya, tayangan berupa visualisasi, infografis, dan juga produk terkini. Open Data PU juga sebagai media bagi pakai data dalam berbagai format untuk memudahkan pengguna dalam memanfaatkan data yang ada.

5. Inovasi Geospasial IKN Nusantara melalui kanal nusantara.pu.go.id

Pengembangan inovasi dengan mengintegrasikan desain 3D pada data BIM dan SIG untuk memvisualisasikan progres pembangunan IKN secara *+ time*, sehingga publik dapat mengakses semua informasi pembangunan IKN secara transparan dan terbuka. Inovasi ini meraih penghargaan dalam Bhumandala Award 2024 yang diselenggarakan oleh Badan Informasi Geospasial (BIG).

6. Sistem Informasi Tanggap Bencana (SITABA)

SITABA PUPR merupakan *early warning system* infrastruktur yang berisi informasi prediksi cuaca harian dan bulanan prediksi potensi dampak infrastruktur PU terhadap bencana banjir dan longsor serta data gerakan tanah. Sistem ini merupakan hasil kolaborasi Kementerian PUPR dengan BMKG, BNPB dan Kementerian ESDM. SITABA telah digunakan untuk monitoring rehabilitasi dan rekonstruksi pasca bencana di Sulawesi Tengah. Manfaat dari sistem tersebut adalah membantu proses verifikasi warga yang

berhak mendapatkan rumah hunian dan memantau progress penetapan rumah hunian. SITABA dapat diakses pada <https://sitaba.pu.go.id/>

7. SINBAD (Sistem Informasi Bangunan dan Waduk)

Inovasi untuk memantau keamanan dan operasi bendungan sehingga dapat diinformasikan secara cepat dan akurat kepada masyarakat. SINBAD dapat diakses pada <https://sinbad.sda.pu.go.id>

8. Jalan Kita 2.0

Jalan Kita 2.0 merupakan aplikasi layanan masyarakat dari Kementerian PU yang berfungsi sebagai pusat aduan dan layanan aspirasi masyarakat. Dengan Aplikasi Jalan Kita 2.0, masyarakat dapat melaporkan kejadian permasalahan yang ada disekitar, diantaranya adalah: jalan rusak, banjir, jembatan roboh, atau bencana lainnya dapat Anda laporkan. Aplikasi Jalan Kita 2.0 juga menjadi portal penghubung antara masyarakat dengan Kementerian Pekerjaan Umum, dimana permasalahan sekitar dapat segera diatasi oleh pemerintah dengan tepat dan sigap.

9. Galeri Bendungan Indonesia

Sebagai sarana yang menyediakan fungsi monitoring, informasi dan edukasi seputar bendungan di Indonesia. Pada tahun 2024 ini dimanfaatkan untuk memberikan edukasi kepada siswa-siswi yang berasal dari 4 Sekolah Dasar di wilayah Jabodetabek.

10. Sistem Informasi Registrasi Pengembang (SIRENG)

SIRENG merupakan sebuah inovasi untuk pengawasan kualitas rumah subsidi yang dibangun oleh pengembang dan memberikan perlindungan kepada masyarakat dengan memastikan kualitas rumah. Saat ini 17.946 pengembang telah terdaftar dalam aplikasi SIRENG PUPR.

Kolaborasi yang dilakukan PPID Kementerian Pekerjaan Umum pada tahun 2024 antara lain:

A. Kolaborasi Dengan Institusi Pendidikan

1. *PUPR Goes To My School*

Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat menggelar kegiatan “PUPR Goes to My School 2024.” Hal ini dilakukan sebagai upaya

penyebarluasan informasi terkait pembangunan infrastruktur bidang PUPR kepada masyarakat, khususnya kepada siswa/siswi pelajar tingkat Taman Kanak-Kanak (TK) dan Sekolah Dasar (SD). Kegiatan yang dimaksud diselenggarakan di 3 TK dan 1 SD selama tahun 2024 secara luring.

2. Jelajah Kampus PUPR

Bekerjasama dengan komunitas dan sekolah untuk mengedukasi dan mengenalkan budaya hemat air agar membentuk karakter cinta air dan menciptakan agen-agen perubahan cilik "sahabat air" yang peduli terhadap pelestarian lingkungan melalui Video Animasi, *Interactive games* dan *minitour* galeri bendungan Indonesia.

B. Kolaborasi Dengan Lintas Instansi, BUMN, Swasta Dan Komunitas

1. *Focus Group Discussion* Penyesuaian Tarif Tol dan Penetapan Tarif Tol

Bekerjasama dengan Pemprov/Pemkab/Pemkot, Pengamat/Pakar, Akademisi, Asosiasi Logistik, serta Asosiasi/pemilik Angkutan Umum

2. Konsultasi Publik Pembangunan Infrastruktur

Bekerjasama dengan Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan, Pemerintah Kabupaten Probolinggo, Unsur Kepolisian dan TNI, Perwakilan Jasa Wisata, Perwakilan Komunitas Lingkungan, serta Perwakilan Tokoh Adat.

3. Susur dan Bersih – bersih Sungai yang juga merupakan Road to Event World Water Forum ke-10 dalam rangka Memperingati Hari Sungai Nasional di Jakarta

Kegiatan ini mengajak masyarakat untuk lebih peduli menjaga kebersihan dan kelestarian sungai-sungai di Indonesia yang dilaksanakan secara serentak di 37 Balai Besar Wilayah Sungai (BBWS)/BWS di seluruh Indonesia dengan melibatkan seluruh unsur mulai dari Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten/ Kota, TNI, Karang taruna, Komunitas Peduli Sungai, Pelajar TK/SD/SMP/SMA dan Mahasiswa, Perguruan Tinggi, Asosiasi Profesi, Swasta, dan media.

4. Pameran bertajuk Memetri: Tlatah, Mangsa, Bantala

Kegiatan ini merupakan rangkaian Peringatan Hari Habitat Dunia dan Hari Kota Dunia 2024 di Yogyakarta. Menghadirkan perspektif unik yang menggabungkan budaya dan lingkungan, mengajak pengunjung mengeksplorasi kontribusi komunitas seniman dan pemuda dalam menghadapi perubahan iklim. Tujuan dari kegiatan ini adalah menjadi forum yang inspiratif dan edukatif bagi semua kelompok masyarakat di beragam rentang usia. Terbukti pameran ini mendapat sambutan luar biasa dari masyarakat, dengan kehadiran lebih dari seribu pengunjung pada hari pertama.

IX. Hasil Survei Kepuasan Pelayanan Informasi Publik Kementerian Pekerjaan Umum

Dalam rangka menghimpun evaluasi terhadap penyelenggaraan layanan informasi publik, Kementerian PUPR melaksanakan survei Indeks Kepuasan Masyarakat. Sesuai UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Program Pembangunan Nasional, Indeks Kepuasan Masyarakat perlu disusun sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan publik.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik, dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan secara berkala. Selain itu, hasil survei juga dapat menjadi bahan penilaian dalam penetapan kebijakan untuk mendorong perbaikan dan peningkatan kualitas layanan ke depannya.

Pelaksanaan pelayanan publik di lingkup Kementerian Pekerjaan Umum, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) rata-rata yaitu 88,22 berdasarkan hasil rekapitulasi laporan IKM yang sudah dilakukan. Dari 9 (Sembilan) unsur layanan, terdapat unsur layanan yang dinilai Sangat Baik yaitu unsur Produk Layanan, Kompetensi Petugas Layanan, Sarana dan Prasarana.

Berdasarkan data hasil survei diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan publik Kementerian Pekerjaan Umum tahun 2024 sebesar 3.53 dalam skala 1- 4 atau 88,22 dalam skala 25-100. Berdasarkan pedoman survei kepuasan masyarakat pada Permen PAN-RB No. 14 Tahun 2017, nilai indeks ini termasuk dalam kategori “Baik” dengan mutu pelayanan “B”.

Dibandingkan dengan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat tahun 2023 dari 3,42 (85,45) menjadi 3,53 (88,22) di tahun 2024. Secara keseluruhan masuk kategori Layanan Publik yang BAIK, terdapat unsur layanan yang menonjol tergolong SANGAT BAIK yaitu pada unsur produk layanan dan layanan Sarana dan Prasarana Layanan Publik yang dimiliki Kementerian Pekerjaan Umum. Walaupun tergolong kategori BAIK, unsur pelayanan terkait waktu penyelesaian pelayanan dan besarnya biaya/tarif layanan perlu mendapat perhatian lebih untuk diperbaiki pelayanannya.

Dengan hasil pengukuran IKM tersebut, Kementerian Pekerjaan Umum dapat menetapkan langkah dan kebijakan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan informasi publik secara konsisten dan berkelanjutan. Hal tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepuasan sekaligus kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan maupun aparatur penyelenggara informasi publik.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kementerian Pekerjaan Umum, Periode Survei Tahun 2024

Nilai IKM	UNSUR PELAYANAN	IKM	MUTU	IKM
88.22	PERSYARATAN	86.07	B	3.44
	SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	87.00	B	3.48
	WAKTU PENYELESAIAN LAYANAN	83.96	B	3.36
3.53	PRODUK LAYANAN	91.85	A	3.67
	BIAYA/TARIF LAYANAN	86.26	B	3.45
	LAYANAN PENGADUAN	86.94	B	3.48
BAIK	KOMPETENSI PETUGAS LAYANAN	89.74	A	3.59
	PERILAKU PETUGAS LAYANAN	87.25	B	3.49
	SARANA DAN PRASARANA	94.90	A	3.80

X. Penghargaan Bidang Pelayanan Publik

Sebagai wujud bukti kerja nyata atas pelayanan kepada masyarakat, pada tahun 2024 ini Kementerian Pekerjaan Umum telah menerima penghargaan antara lain:

1. Penghargaan Keterbukaan Informasi Badan Publik Tahun 2024 kategori Kementerian dengan Kualifikasi Informatif dan bobot nilai 96,63 yang diselenggarakan oleh Komisi Informasi Pusat (KIP);
2. Penghargaan Ombudsman RI - Predikat Kepatuhan Tinggi (Zona Hijau) Standar Pelayanan Publik Tahun 2024 Kategori Kementerian;
3. Kementerian PUPR mendapat Nilai Indeks Pelayanan Publik (IPP) A “Pelayanan Prima” Pada Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik 2024 oleh Kementerian PANRB.
4. Indonesia *Popular Public Leader Awards 2024* oleh *The Economics Media* di Jakarta, 21 Maret 2024
5. Penghargaan Pemimpin Terpopuler di Media Pemberitaan Online 2024 Ajang *The 1st Indonesia GPR Awards 2024* Humas Indonesia pada 16 Juni 2024;
6. Apresiasi Kolaborasi Penyelenggaraan Mudik Lebaran 2024 oleh Kementerian Perhubungan, 10 Juli 2024;
7. Penghargaan Pemimpin Terpopuler di Media Arus Utama 2024 Kategori Pemimpin Kementerian/ Lembaga Penghargaan 77 Tahun Serikat Perusahaan Pers pada 11 Agustus 2024;
8. Penghargaan *Stand* Terfavorit UMKM Expo Nasional 2024 pada 10-13 Agustus 2024;
9. Anugerah Anindhita Wistara Data Tahun 2024 oleh Badan Pusat Statistik (BPS) di Jakarta, 26 September 2024;
10. Kementerian Negara/Lembaga Terbaik Ke-II atas Kinerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Kinerja Percepatan Pelaksanaan Berusaha pada Ajang Anugerah Layanan Investasi 2024 oleh Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) di Jakarta, 30 September 2024;

11. Apresiasi *Local Media Summit* 2024 kategori Pemerintah Suara.com dan *International Media Support* di Jakarta, 11 Oktober 2024;
12. Penghargaan Pemimpin Terpopuler di Media Sosial 2024 Kategori Menteri Jambore PR INDONESIA ke-9 2024 di Yogyakarta, 27 Oktober 2024;
13. Penghargaan Tertinggi dalam Bhumandala Award 2024 oleh Badan Informasi Geospasial di Jakarta, 4 November 2024;
14. Penghargaan *Booth* dengan Pelayanan dan Keramahan Terbaik pada PSN *Edutainment Expo* Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian pada 24 November 2024.

BAB III

Kendala dalam Pengelolaan Layanan Informasi Publik

Keseluruhan pelaksanaan kegiatan layanan informasi Publik di lingkungan Kementerian Pekerjaan Umum pada tahun 2024 kami nilai telah berjalan dengan baik, namun demikian terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya, antara lain:

- a. Kurangnya komitmen dan pengetahuan tentang KIP di balai-balai lingkungan Kementerian Pekerjaan Umum, terlihat dengan adanya peningkatan jumlah sengketa informasi publik selama tahun 2024;
- b. Masih kurangnya sosialisasi dan *transfer knowledge* untuk Pelaksana PPID Unit Organisasi/Unit Kerja atau Unit Pelaksana Teknis terkait pelayanan terhadap kelompok rentan;
- c. Belum optimalnya partisipasi aktif dari unit organisasi dalam melakukan pelayanan informasi publik dan pemutakhiran data dan informasi sesuai dengan kaidah yang diatur dalam Keputusan PPID Utama No. 01/KPTS/PPID/2024 tentang Pemutakhiran Daftar Informasi yang Wajib Disediakan dan Diumumkan di Kementerian PUPR Tahun 2024;
- d. Belum terciptanya keseragaman dan optimalisasi pelayanan informasi publik mulai dari tingkat pusat hingga daerah di balai-balai karena belum terbitnya peraturan yang mengatur tentang standar penyelenggaraan layanan informasi publik Kementerian Pekerjaan Umum;
- e. Kendala administrasi dan birokrasi dalam memberikan tanggapan/jawaban atas permintaan informasi Publik, sehingga membutuhkan waktu lebih lama dari ketentuan 10 hari kerja dalam penyelesaian penyerahan data dan informasi sesuai UU KIP;
- f. Terbatasnya sumber daya manusia terutama PNS khususnya di balai-balai selaku pelaksana PPID dari segi kompetensi dan jumlah petugas yang melakukan tugas pelayanan dan pengelolaan informasi publik;
- g. Belum tercapainya target sosialisasi dikarenakan peserta undangan masih dibatasi jumlahnya, peserta sosialisasi yang hadir bukanlah petugas di bidang humas dan/atau pelayanan informasi, serta terbatasnya jumlah kegiatan sosialisasi;

- h. Kurangnya sosialisasi dan *transfer knowledge* terkait keterbukaan informasi publik dan pelayanan informasi publik sebagai konsekuensi dari mutasi dari petugas/pejabat yang menangani PPID ke petugas/pejabat yang baru dan perubahan struktur organisasi dengan terbentuknya balai-balai baru di beberapa unit organisasi Kementerian Pekerjaan Umum;
- i. Dari hasil survei terdapat beberapa kelemahan antara lain: unsur pelayanan terkait waktu penyelesaian pelayanan dan besarnya biaya/tarif layanan perlu mendapat perhatian lebih untuk diperbaiki pelayanannya.

BAB IV

Rekomendasi dan Rencana Tindak Lanjut Peningkatan Kualitas Layanan Informasi Publik

Berdasarkan permasalahan yang diungkapkan pada bab sebelumnya, berikut ini merupakan rekomendasi dan rencana tindak lanjut untuk meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi Publik di lingkungan Kementerian Pekerjaan Umum, antara lain:

- Meningkatkan komitmen disiplin Pelaksana PPID Unit Organisasi/Unit Kerja atau Unit Pelaksana Teknis dalam menanggapi permohonan informasi. Komitmen dan disiplin tersebut dapat memangkas waktu hingga lebih efisien terhadap pemberian tanggapan/jawaban data dan informasi kepada pemohon. Selain itu penggunaan media elektronik sebagai media komunikasi untuk mengirimkan surat permintaan informasi Publik dan surat tanggapan/jawaban melalui SP4N LAPOR! dan surat elektronik (*email*) dapat dijadikan sebagai standar operasional dan prosedur dalam lintas surat antar Unit Organisasi/Unit Kerja atau Unit Pelaksana Teknis;
- Sosialisasi/*Workshop* Keterbukaan Informasi Publik akan terus dilakukan dan akan lebih ditekankan tidak hanya untuk petugas di bidang humas dan/atau pelayanan informasi tapi juga hingga tingkat kesatkeran dalam upaya meningkatkan pengetahuan dan pemahaman terkait pelaksanaan pelayanan informasi Publik kepada masyarakat sesuai dengan kaidah yang tertuang dalam UU KIP;
- Memaksimalkan fungsi dan peran Forum Konsultasi PPID sehingga dapat terjalin komunikasi yang lebih efektif dan efisien di antara tim Pelaksana PPID Unit Organisasi/Unit Kerja atau Unit Pelaksana Teknis;
- Mengikutsertakan Biro Hukum dan Pusdatin dalam Monitoring dan Evaluasi KIP di daerah karena dalam beberapa tahun belakangan ini masih banyak pertanyaan para Pelaksana PPID terkait pendampingan masalah hukum di bidang KIP serta pengelolaan *website* dalam rangka penyebarluasan informasi publik;

- Mengikutsertakan Pelaksana PPID Unit Organisasi/Unit Kerja atau Unit Pelaksana Teknis dalam pelatihan terkait pelayanan terhadap kelompok rentan secara berkala;
- Meningkatkan komunikasi dan koordinasi Tim PPID Kementerian Pekerjaan Umum dengan Komisi Informasi Pusat sebagai pembinaan;
- Membuat materi informasi sosialisasi tentang persyaratan, biaya, dan prosedur pelayanan yang lebih mudah dipahami khususnya untuk permohonan informasi. Perlu dilakukan inovasi dalam hal pengemasan pengumuman informasi mengenai persyaratan permohonan misalkan menggunakan video animasi ataupun infografis. Kemudian memperbanyak media yang digunakan untuk menyebarkan pengumuman tersebut.