



# LAPORAN TRIWULAN

## KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK

PERIODE OKTOBER - DESEMBER 2023

*BALAI PENGEMBANGAN KOMPETENSI PUPR WILAYAH I MEDAN*

Puji Syukur kehadiran Allah Swt, karena atas perkenan-NYA laporan hasil Keterbukaan Informasi Publik (KIP) pada periode bulan Oktober - Desember tahun 2023 di Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah I Medan dapat diselesaikan.

Laporan triwulan ini merupakan laporan hasil pelaksanaan kegiatan Keterbukaan Informasi Publik di Balai Pengembangan PUPR Wilayah I Medan, yang meliputi pengelolaan dan pelayanan informasi publik yang dilakukan triwulan sebagaimana yang diamanatkan oleh UU No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP).

Laporan triwulan kegiatan ini semoga dapat menjadi bahan evaluasi dan tolak ukur dalam pelaksanaan KIP oleh Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah I Medan dan menjadi bahan perbaikan untuk masa yang akan datang. Kami menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangannya. Oleh sebab itu kami mengharapkan masukan, kritik dan saran dalam rangka pelaksanaan pengelolaan dan pelayanan informasi publik kedepannya. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

**Medan, 3 Januari 2024**

**Kepala Balai**



**Ahmad Kholidi Nasution, S. ST., M.T.**  
**NIP: 196703041993 03 1007**

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>2</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>3</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>4</b>
I.1 Latar Belakang.....	4
I.2 Maksud dan Tujuan .....	5
<b>BAB II PELAKSANAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK .....</b>	<b>6</b>
II.1 Kebijakan Internal Terkait Dengan Implementasi UU KIP .....	6
II.2 Sasaran Mutu .....	8
II.3 Kegiatan Internal Terkait Dengan Implementasi UU KIP .....	8
II.4 Rekapitulasi Pelayanan Informasi Publik, meliputi informasi : .....	8
• Jumlah Pemohon Informasi	
• Presentase data pekerjaan pemohon (institusi, pemerintah, dst)	
• Jumlah permintaan informasi	
• Status pelayanan informasi (presentase informasi dipenuhi, ditolak, dalam proses)	
• Media permintaan informasi yang digunakan pemohon (surat tertulis, email, dst)	
• Rata-rata waktu pelayanan (berapa hari)	
• Informasi atau data yang paling banyak diminta pemohon	
II.5 Kondisi Layanan Informasi Publik.....	12
II.6 Upaya Inovasi Pelayanan Informasi Publik .....	13
II.7 Rekapitulasi Survey Kepuasan Masyarakat .....	
13.....	
<b>BAB III KENDALA DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>17</b>
<b>BAB IV KESIMPULAN.....</b>	<b>18</b>

## **I.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik yang dilakukan pemerintah menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas dalam kehidupan bernegara, dengan demikian pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, dalam bentuk aturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satu elemen penting dalam mewujudkan penyelenggaraan negara yang terbuka adalah hak publik untuk memperoleh informasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Penyelenggaraan kegiatan pengelolaan informasi dan dokumentasi dilakukan sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP). Implementasi dari keterbukaan informasi tentu tetap harus mengacu pada konstitusi dan peraturan perundang-undangan, yang secara jelas dan tegas telah mengatur tentang hak dan kewajiban semua pihak. Kedua hal ini, yaitu hak dan kewajiban, harus dihormati dan dipatuhi oleh para pihak dalam kedudukan masing-masing.

Pemerintah memiliki fungsi memberikan pelayanan kepada masyarakat di Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah I Medan, dengan menjalankan peran sebagai instansi non profit yang memberikan pelayanan publik secara prima. Pelayanan publik yang di bentuk bukan hanya untuk sebagai penyeimbang serta pemberi masukan, akan tetapi sebagai sarana peningkatan kualitas instansi yang dinaunginya sendiri. Informasi juga sebagai bahan acuan untuk memberi masukan kepada penyelenggara pelatihan agar mengikuti perkembangan zaman, seperti penggunaan media sosial secara maksimal juga dapat membantu untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat secara efisien, bahwa kegiatan yang dilakukan benar adanya juga memberi pengetahuan bahwa kegiatan apa saja yang termasuk di dalam instansi tersebut.

## **I.2 Maksud dan Tujuan**

### **1.2.1 Maksud**

Adapun maksud diterbitkannya laporan Pelaksanaan Keterbukaan Informasi Publik Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah I Medan ini adalah dalam rangka pemenuhan kewajiban Badan Publik sesuai dengan Pasal 36 Peraturan Komisi Informasi Publik Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik, yang menyebutkan bahwa *“setiap Badan Publik wajib membuat dan menyediakan laporan layanan informasi publik kepada Komisi Informasi Pusat”*.

### **1.2.2 Tujuan**

Laporan ini bertujuan mengukur kepuasan publik sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan informasi pelayanan publik di Balai Pengembangan Kompetensi Wilayah I Medan dalam rangka melaksanakan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

## II.1 Kebijakan Internal Terkait Dengan Implementasi UU KIP

Komitmen Kepala Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah I Medan dalam menjalankan pelayanan publik di lingkungan Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah I Medan yang termuat dalam maklumat pelayanan Balai sebagai berikut: ***“Dengan ini, kami segenap pegawai Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah I Medan menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan dan standar mutu yang telah ditetapkan, apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.”***

Adapun kebijakan internal Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah I Medan ialah untuk memenuhi dan melayani permintaan dan kebutuhan pemohon / pengguna informasi publik melakukan layanan langsung dan layanan melalui media, antara lain telepon, Fax, email, papan pengumuman, televisi dan website sesuai peraturan dan ketentuan berlaku. Dalam memberikan layanan informasi kepada pemohon informasi, petugas menetapkan waktu pemberian Pelayanan Informasi Publik dan menyelenggarakan Pelayanan Informasi Publik sesuai jadwal hari kerja.

Proses penyelesaian untuk memenuhi permintaan pemohon informasi publik dilakukan setelah pemohon informasi publik memenuhi persyaratan yang telah ditentukan yaitu dengan mengisi daftar aduan/ keluhan/ masukan. Proses penyelesaian atau tindak lanjut terhadap aduan/ keluhan/ masukan konsumen dilakukan penanganan langsung sesaat aduan/ keluhan/ masukan diterima atau untuk tindak lanjut untuk kegiatan selanjutnya. Pengelolaan hasil transaksi penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui pembuatan daftar keluhan konsumen/ laporan pelaksanaan tugas pelayanan informasi publik kepada Kepala Subbagian Tata Usaha sebagai penanggungjawab. Struktur Organisasi PPID Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah I Medan dan tanggung jawabnya terdiri atas:

1. Pembina PPID: Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat
2. Atasan PPID: Sekretaris Badan Pengembangan SDM
3. Kepala Balai:
  - Memberikan persetujuan penyampaian informasi publik kepada petugas yang ditunjuk menyampaikan informasi publik.
  - Memberikan arahan terhadap aduan/ keluhan/ masukan konsumen yang membutuhkan penyelesaian yang lebih serius.
4. Kepala Subbagian Tata Usaha:
  - Melakukan identifikasi informasi publik

- Menerima laporan informasi publik
- Menyiapkan rencana penyelesaian aduan/ keluhan/ masalah konsumen
- Menyelesaikan aduan/ keluhan/ masalah konsumen

#### 5. Petugas Informasi Publik:

- Memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat menurut bidang tugasnya masing-masing.
- Menghindari perbuatan atau tindakan yang dapat berakibat menghalangi atau mempersulit salah satu pihak yang dilayani
- Bersikap dan bertingkah laku sopan santun terhadap masyarakat namun tegas, responsif, transparan, dan profesional sesuai ketentuan yang berlaku.
- Melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh penyelenggara.
- Memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara.
- Terbuka untuk menghindari benturan kepentingan.
- Proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat.
- Memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku.
- Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik.
- Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standard pelayanan.
- Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya sebagai penerima pelayanan publik.
- Mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

#### 6. Pejabat Pengendali Dokumen dan Pejabat Pengendali Rekaman

- Memberikan data dan informasi publik yang dipublikasikan kepada pemohon data dan informasi publik.
- Melakukan koordinasi mengenai ketersediaan data/informasi yang akan disampaikan kepada publik.

### II. 2 Sasaran Mutu

Persyaratan Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah I Medan memiliki Sasaran Kegiatan yaitu Meningkatnya Kompetensi SDM Aparatur Bidang PUPR dengan Indikator Kinerja **Presentase Jumlah ASN yang Lulus Pengembangan Kompetensi**

sesuai **Standar Kelulusan (Pelatihan)** sebesar **90%** dan **Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan (Penyelenggaraan Pelatihan)** sebesar **80%** melalui Kegiatan Penyelenggaraan Pengembangan Kompetensi Bidang PUPR dan Kegiatan Dukungan Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia. Matriks Sasaran Mutu balai dituangkan ke dalam dokumen Perjanjian Kinerja sebagai berikut:

<b>SASARAN KEGIATAN / OUTPUT / INDIKATOR</b>	<b>TARGET</b>
<b>KEGIATAN: Penyelenggaraan Pengembangan Kompetensi Bidang PUPR</b>	
<b>SK: Meningkatnya Kompetensi SDM Aparatur Bidang PUPR</b>	
<b>IKK: 1. Presentase Jumlah ASN yang Lulus Pengembangan Kompetensi sesuai Standar Kelulusan (Pelatihan)</b>	<b>90%</b>
<b>2. Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan (Penyelenggaraan Pelatihan)</b>	<b>83%</b>
<b>Output: Jumlah ASN yang Dikembangkan Kompetensinya</b>	<b>605 orang</b>

### **II. 3 Kegiatan Internal Terkait Dengan Implementasi UU KIP**

Implementasi Pelaksanaan kegiatan terkait KIP yang dilaksanakan di Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah I Medan antara lain

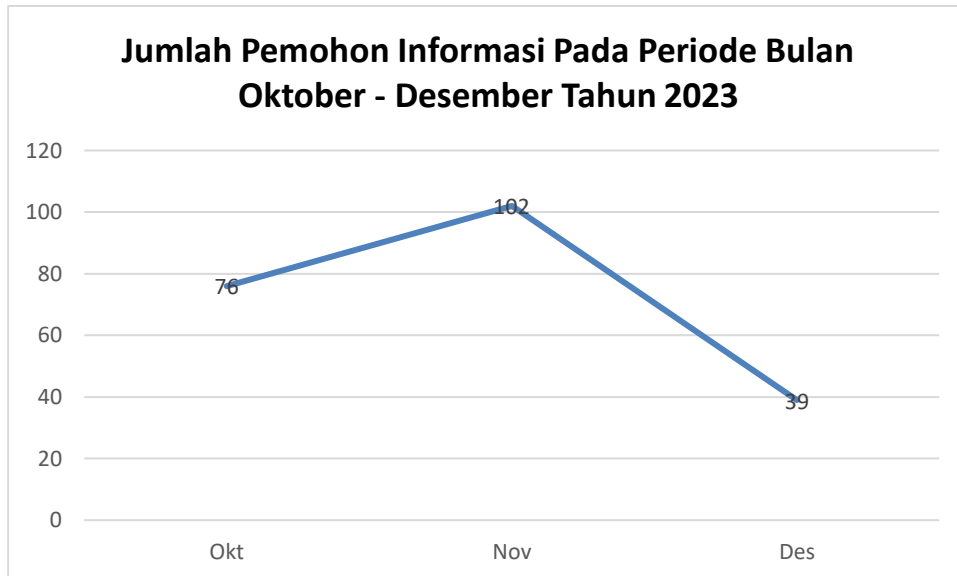
- **Penyediaan Ruang Layanan Informasi Publik Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah I Medan**

Sebagai bentuk komitmen untuk memberikan pelayanan informasi publik, Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah I Medan secara khusus telah membangun Ruang Layanan Informasi Publik (Pelayanan Terpadu) yang terletak di Gedung B lantai I.



#### II.4 Rekapitulasi Pelayanan Informasi Publik

Gambar grafik di bawah ini menjelaskan jumlah pemohon informasi publik yang telah dilayani oleh PPID Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah I Medan pada periode bulan Oktober - Desember tahun 2023.



Jumlah pemohon informasi publik selama bulan Oktober - Desember tahun 2023 dapat diklasifikasikan sesuai data pekerjaannya menjadi 3 kelompok besar, yaitu: Individu sebesar 100%; Institusi 0%, dan Kelompok Orang sebesar 0%. Selanjutnya data tersebut dapat dilihat pada diagram di bawah ini :

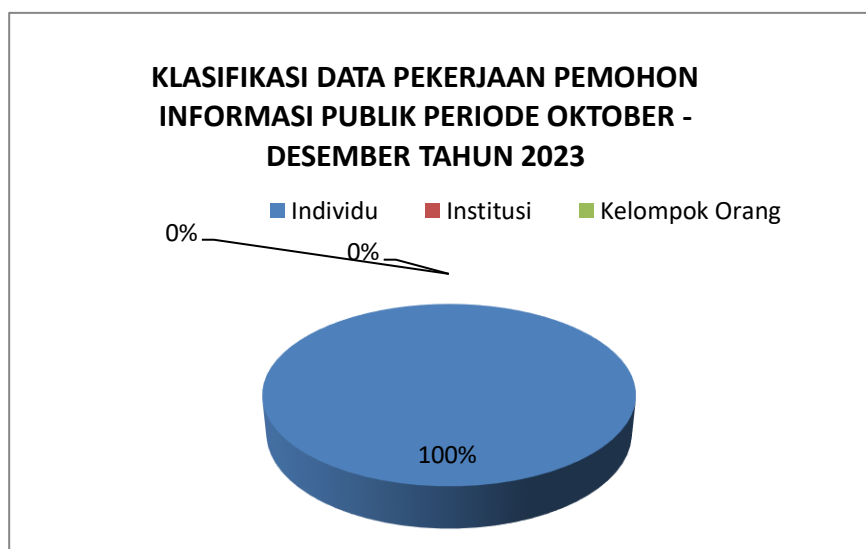
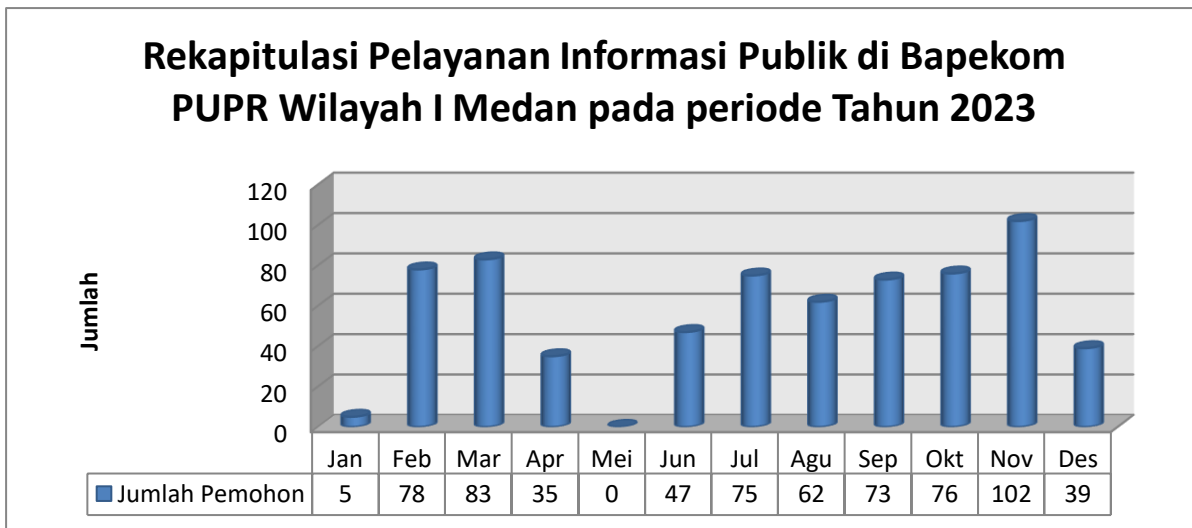
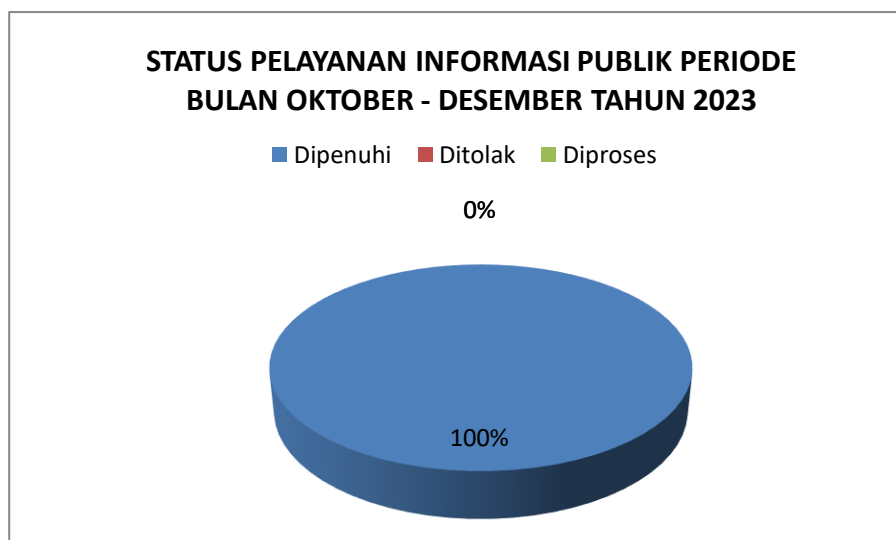


Diagram di bawah ini merupakan rekapitulasi pelayanan informasi publik di Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah I Medan tahun 2023 dengan membutuhkan rata-rata waktu penyelesaian selama kurang 5 hari kerja.

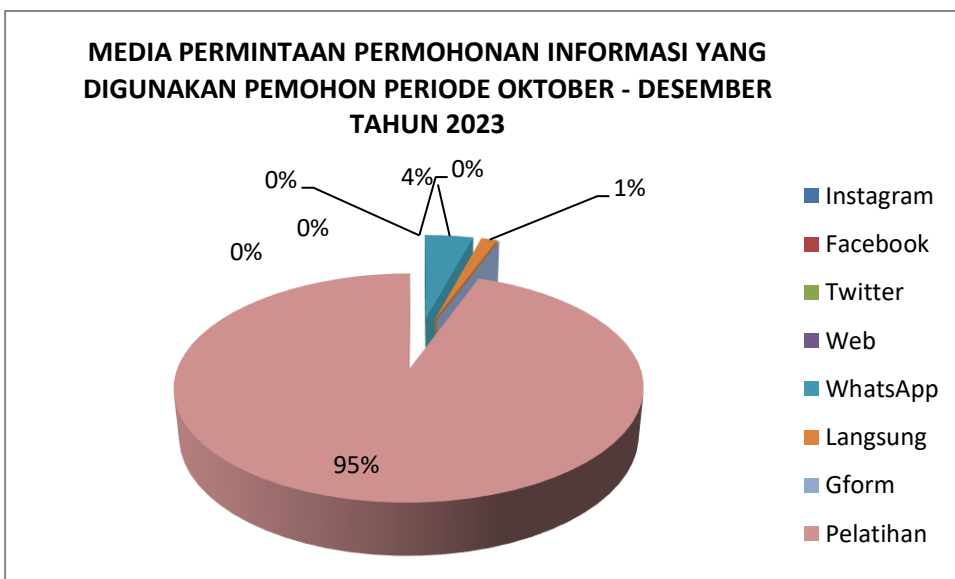


Status pelayanan permintaan informasi publik pada periode bulan Oktober - Desember tahun 2023 sebesar 100% permintaan informasi dikabulkan, 0% permintaan informasi yang sedang proses, dan 0% permintaan informasi ditolak karena data dan informasi yang diminta bukan merupakan kewenangan Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah I Medan dan atau termasuk dalam klasifikasi informasi publik yang dikecualikan. Gambar pie chart di bawah ini menunjukkan Presentasi Status Pelayanan Permintaan Informasi Publik periode bulan bulan Oktober - Desember tahun 2023.



Adapun media permintaan informasi yang digunakan oleh pemohon sebesar 1% menggunakan media langsung, dan 95% melalui Pelatihan serta 0% melalui Twitter, Instagram, Facebook, 4% melalui Website, WhatsApp, maupun Google Form. Dapat terlihat pada gambar pie chart Media

Permintaan Permohonan Informasi yang digunakan pemohon selama bulan Oktober - Desember tahun 2023 di bawah ini.



Berdasarkan catatan buku tamu yang berada di Ruang Layanan Informasi Publik, jumlah tamu dan/atau pemohon informasi 217 orang yang berasal dari individu, dengan keperluan mulai dari permintaan informasi, pelatihan, studi banding, dan konsultasi, magang, dan lainnya.

PPID Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah I Medan pada bulan bulan Oktober - Desember tahun 2023 menyelenggarakan pelayanan informasi publik dengan melayani jumlah pemohon informasi sebanyak 217 individu, 217 permintaan informasi dipenuhi, 0 permintaan informasi sedang dalam proses dengan rata-rata penyelesaian permohonan 5 hari kerja (uraian rincian permohonan terlampir). Berikut adalah tabel yang menunjukkan rekapitulasi layanan informasi publik di Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah I Medan tahun 2023.

No	Bulan	Jumlah Pemohon	Status			Waktu Pelayanan
			Dipenuhi	Ditolak	Diproses	
1	Januari	5	5	0	0	2
2	Februari	78	78	0	0	5
3	Maret	83	33	0	0	5
4	April	35	35	0	0	5
5	Mei	0	0	0	0	0
6	Juni	47	47	0	0	5
7	Juli	75	75	0	0	5
8	Agustus	62	62	0	0	5

9	September	73	73	0	0	5
10	Oktober	76	76	0	0	5
11	November	102	102	0	0	5
12	Desember	39	39	0	0	5
<b>Total</b>		675	675	0	0	52

## II.5 Kondisi layanan informasi publik di lingkungan Balai Pelatihan PUPR Wilayah I Medan

### a. Sarana dan prasarana pelayanan informasi publik

Kegiatan pengelolaan dan pelayanan informasi publik Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah I Medan dilaksanakan oleh Sub Bagian Umum dan Tata Usaha, dalam hal ini Bidang Kepegawaian yang membawahi petugas Pelayanan Publik yang terletak di Lantai I Gedung B kantor Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah I Medan. Dilengkapi dengan fasilitas meja informasi, LCD touch screen dan printer, jaringan internet, pengeras suara, Montitor CCTV, AC dan Dispenser, kotak saran dan pengaduan, meja baca dan beberapa koleksi leaflet tentang kePUPR-an, alat pengukur suhu, *hand sanitizer* serta sofa tamu. Media yang digunakan di dalam penyelenggaraan pelayanan informasi publik tidak hanya melalui Ruang Layanan Informasi Publik, tapi juga melalui media sosial Instagram (@pupr\_bpsdm\_bapekom1), Twitter (@pupr\_bpsdm\_bpk1), dan Facebook (@pupr.bpsdm.bapekom1) serta

- **Ruang Pelayanan Terpadu**



### b. Petugas pelayanan informasi publik

Petugas pelayanan informasi publik adalah staf Sub Bagian Tata Usaha, yang berjumlah 5 (lima) orang. Menggunakan sistem tugas harian untuk bertanggung jawab pada permohonan informasi publik yang diterima baik melalui ruang layanan informasi publik maupun melalui media sosial ataupun melalui kuesioner.

## II.6 Upaya Inovasi Pelayanan Informasi Publik

Adapun inovasi yang dilakukan dalam pelayanan informasi publik balai kepada peserta pelatihan ialah :

- Melakukan program *One day one news or One Day One Post* (Satu Hari Satu Berita).
- Berupaya mempersingkat jarak dan waktu dengan media digitalisasi untuk pelayanan.

## II.7 Rekapitulasi Survey Kepuasan Masyarakat via E-Pelatihan

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana dalam bahasan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Berdasarkan hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terkait adanya beberapa unsur kepuasan masyarakat yang perlu ditingkatkan adalah unsur sarana dan prasarana yang tergolong rendah dibandingkandengan unsur lainnya
2. Secara umum kualitas pelayanan Bapekom I Medan dipersepsikan baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat yang diperoleh berkisar antara 88,31-100,00. Nilai SKM yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan adalah **94,5**.
3. Semua unsur menunjukkan hasil yang baik dengan nilai rata-rata indeks 3,78. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan pada Bapekom I Medan "**Sangat Memuaskan**".

## LAMPIRAN I

### INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

BALAI PENGEMBANGAN KOMPETENSI PUPR WILAYAH I MEDAN

PERIODE BULAN OKTOBER - DESEMBER TAHUN 2023

NILAI IKM	NAMA LAYANAN
<h1>94,5</h1>	<p style="text-align: center;"><b>RESPONDEN</b></p> <p>Jumlah : 80 Orang</p> <p>Jenis Kelamin</p> <p>Pria : 53 Orang</p> <p>Perempuan : 27 Orang</p> <p>Pendidikan : S2 : 11 Orang</p> <p style="padding-left: 100px;">S1 : 56 Orang</p> <p style="padding-left: 100px;">D3 : 4 Orang</p> <p style="padding-left: 100px;">SMA/SMK : 9 Orang</p>

**PENILAIAN SERTA MASUKAN YANG TELAH DI BERIKAN SANGAT BERMANFAAT BAGI KAMI UNTUK TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT/PELANGGAN BAPEKOM I MEDAN**

**TERIMA KASIH**