

LAPORAN

LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Badan Pengembangan Sumber daya Manusia



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas tersusunnya Laporan Tahunan Layanan Informasi Publik Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Kementerian Pekerjaan Umum Tahun 2025. Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban pelaksanaan keterbukaan informasi publik serta pemenuhan amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik..

Dalam pembuatan laporan ini, kami menyadari terdapat banyak kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu saran dan kritik membangun sangat diharapkan bagi penyempurnaan laporan ini.

Akhir kata kami berharap laporan ini dapat memberikan manfaat yang sebesar-besarnya dan dapat digunakan sebagai referensi dalam peningkatan kinerja Tim Komunikasi Publik dalam melakukan penyajian informasi, kinerja dan peran Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Kementerian PU dalam pengembangan SDM PU yang berkualitas melalui pelayanan informasi publik.

Jakarta, Januari 2026

Bagian Hukum, Kerjasama, Komunikasi Publik, dan
Data dan Teknologi Informasi

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL DAN GAMBAR.....	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II LAYANAN INFORMASI PUBLIK.....	1
2.1. Kebijakan Layanan Informasi Publik	1
2.2. Kegiatan Pengelolaan dan layanan Informasi Publik	2
2.3. Rekapitulasi Pelayanan Informasi.....	2
2.4. Sengketa Informasi Publik	7
2.5. Survey Kepuasan Masyarakat	8
BAB III KENDALA PELAYANAN INFORMASI PUBLIK	10
3.1. Kendala Internal	10
3.2. Kendala Eksternal	11
BAB IV REKOMENDASI DAN TINDAK LANJUT	12

DAFTAR TABEL DAN GAMBAR

Tabel 2. 1 – Jumlah Pemohon Informasi.....	3
Tabel 2. 2 – Informasi atau Data Diminta Pemohon.....	4
Tabel 2. 3 – Status Penyelesaian Permohonan Informasi Publik Tahun 2025.....	6
Tabel 2. 4 – Survey Kepuasan masyarakat.....	8
Gambar 2. 1 – Jumlah Pemohon Informasi.....	3
Gambar 2. 2 – Informasi atau Data Diminta Pemohon.....	4

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Reformasi birokrasi merupakan langkah strategis pemerintah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Reformasi birokrasi bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara menyeluruh, termasuk dalam penyelenggaraan layanan Informasi Publik yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Dalam konteks tersebut, setiap instansi pemerintah dituntut untuk melakukan penyesuaian terhadap tugas dan fungsinya guna mendukung perubahan yang bersifat mendasar, baik dari sisi kelembagaan, tata kelola, maupun pemanfaatan teknologi informasi.

Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Kementerian Pekerjaan Umum merupakan unit organisasi yang memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pengembangan kompetensi sumber daya manusia di bidang pekerjaan umum. Berdasarkan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pekerjaan Umum, BPSDM menyelenggarakan fungsi:

- a. penyusunan kebijakan teknis, rencana, dan program pengembangan sumber daya manusia bidang pekerjaan umum;
- b. pelaksanaan penilaian dan rekomendasi pengembangan kompetensi sumber daya manusia bidang pekerjaan umum;
- c. pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia bidang pekerjaan umum;
- d. pemantauan, evaluasi, serta pelaporan pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia di bidang pekerjaan umum;
- e. pelaksanaan administrasi Badan;
- f. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Menteri.

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, BPSDM menghasilkan dan mengelola berbagai Informasi Publik yang berkaitan dengan kebijakan pengembangan

SDM, program pendidikan dan pelatihan, kerja sama, serta kegiatan kelembagaan lainnya. Informasi tersebut memiliki nilai strategis bagi masyarakat, pemangku kepentingan, serta mitra kerja, sehingga perlu dikelola dan disampaikan secara sistematis, mudah diakses, dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sejalan dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, BPSDM Kementerian PU berkewajiban untuk menyediakan dan melayani permohonan Informasi Publik, kecuali informasi yang dikecualikan. Pelaksanaan layanan Informasi Publik tersebut dilaksanakan melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pelaksana BPSDM, yang bertanggung jawab dalam pengelolaan, pendokumentasian, dan pelayanan Informasi Publik di lingkungan BPSDM.

Penyusunan Laporan Tahunan Layanan Informasi Publik BPSDM Kementerian PU Tahun 2025 merupakan bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan layanan Informasi Publik selama satu tahun anggaran. Laporan ini juga menjadi sarana evaluasi terhadap kinerja PPID Pelaksana BPSDM serta sebagai bahan perbaikan berkelanjutan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan Informasi Publik yang transparan, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

1.2. Maksud dan Tujuan

Maksud penyusunan Laporan Tahunan Layanan Informasi Publik BPSDM Kementerian Pekerjaan Umum Tahun 2025 adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan pengelolaan dan pelayanan Informasi Publik yang dilaksanakan oleh PPID Pelaksana BPSDM kepada pimpinan, pemangku kepentingan, dan masyarakat. Laporan ini disusun untuk menggambarkan kinerja layanan Informasi Publik dalam memberikan informasi yang akurat, cepat, transparan, dan akuntabel kepada pemohon informasi, baik yang disampaikan secara langsung maupun tidak langsung, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Tujuan penyusunan Laporan Tahunan Layanan Informasi Publik BPSDM Kementerian PU Tahun 2025 adalah untuk melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan pengelolaan dan pelayanan Informasi Publik yang telah berjalan di lingkungan BPSDM. Selain itu, laporan ini dimaksudkan

sebagai bahan masukan, referensi, dan dasar perbaikan berkelanjutan dalam penyelenggaraan layanan Informasi Publik pada periode selanjutnya, guna meningkatkan kualitas pelayanan serta mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

BAB II

LAYANAN INFORMASI PUBLIK

2.1. Kebijakan Layanan Informasi Publik

Pelaksanaan layanan Informasi Publik di lingkungan Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Kementerian Pekerjaan Umum dilaksanakan sebagai wujud komitmen institusi dalam menjamin hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan. Kebijakan layanan Informasi Publik BPSDM berlandaskan pada:

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Standar Layanan Informasi Publik;
6. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 15 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Informasi Publik;
7. Keputusan Menteri PUPR Nomor 987/KPTS/M/2021 Tentang Penetapan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat;
8. Keputusan PPID Utama Nomor 01 /KPTS/PPID/2024 Tentang Pemutakhiran Daftar Informasi yang Wajib Disediakan dan Diumumkan di Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Tahun 2024.

Kebijakan layanan Informasi Publik diarahkan untuk menjamin terpenuhinya prinsip keterbukaan, akuntabilitas, serta kepastian hukum dalam pelayanan informasi. Selain itu, kebijakan ini juga bertujuan untuk meningkatkan

kepercayaan publik terhadap kinerja BPSDM melalui penyediaan informasi yang mudah diakses, tepat waktu, dan sesuai dengan ketentuan klasifikasi Informasi Publik, baik informasi yang wajib diumumkan secara berkala, serta-merta, setiap saat, maupun informasi yang dikecualikan.

2.2. Kegiatan Pengelolaan dan layanan Informasi Publik

Pelaksanaan pengelolaan dan layanan Informasi Publik di BPSDM Kementerian PU sepanjang Tahun 2025 dilaksanakan oleh PPID Pelaksana yang secara struktural berada pada Bagian Hukum, Kerjasama, Komunikasi Publik, serta Data dan Teknologi Informasi, Sekretariat BPSDM. PPID Pelaksana bertugas mengoordinasikan pengelolaan Informasi Publik, menerima dan memproses permohonan informasi, serta memberikan pelayanan kepada pemohon sesuai dengan standar layanan Informasi Publik.

Dalam memberikan layanan Informasi Publik, BPSDM menyediakan berbagai kanal layanan, baik secara luring maupun daring. Layanan secara luring diselenggarakan melalui Ruang Layanan Informasi Publik BPSDM yang berlokasi di Gedung Heritage Lantai 2. Sementara itu, layanan daring disediakan melalui website resmi BPSDM, surat elektronik, media sosial, Whatsapp Center, aplikasi e-PPID Kementerian PU.

Selama Tahun 2025, pengelolaan layanan Informasi Publik difokuskan pada peningkatan aksesibilitas informasi dan kecepatan respon terhadap permohonan masyarakat. PPID Pelaksana secara aktif melakukan pemutakhiran Daftar Informasi Publik (DIP), pengelolaan dokumentasi informasi, serta koordinasi internal dengan unit kerja terkait guna memastikan ketersediaan dan akurasi informasi yang dimohonkan. Selain itu, BPSDM juga melaksanakan kegiatan pendukung berupa rapat koordinasi, bimbingan teknis, dan sosialisasi terkait keterbukaan Informasi Publik sebagai upaya peningkatan kapasitas pengelola layanan.

2.3. Rekapitulasi Pelayanan Informasi

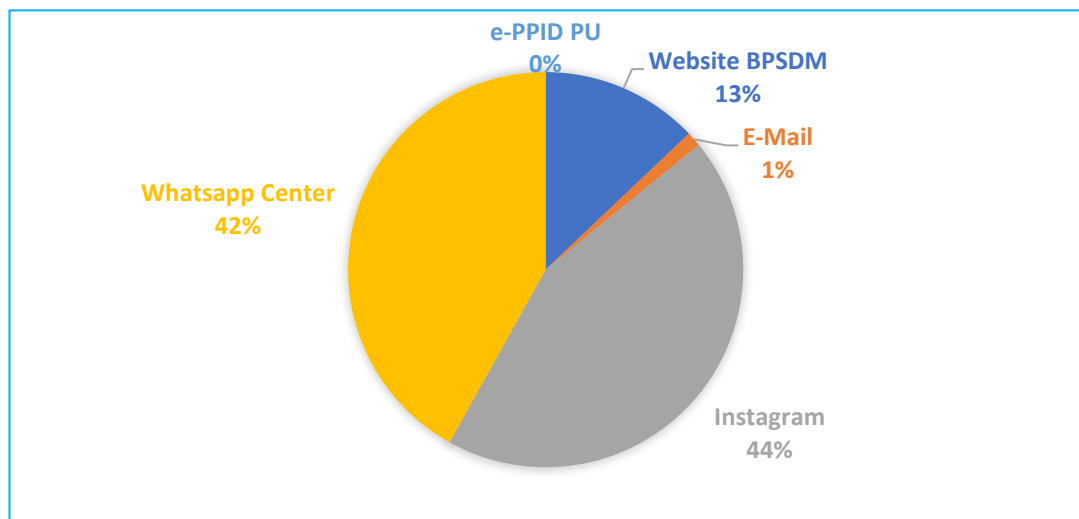
1. Jumlah Pemohon Informasi

Berdasarkan kompilasi Laporan Triwulan Implementasi Keterbukaan Informasi Publik Tahun 2025, jumlah permohonan Informasi Publik yang diterima BPSDM Kementerian PU adalah sebagai berikut:

No	Kanal Layanan	Periode				Total
		Triwulan I	Triwulan II	Triwulan III	Triwulan IV	
1	Website BPSDM	29	43	43	24	139
2	E-Mail	4	2	4	3	13
3	Instagram	80	115	192	86	473
4	Whatsapp Center	10	71	159	211	451
5	e-PPID PU	0	0	0	0	0
Total		123	231	398	324	1.076

Tabel 2. 1 – Jumlah Pemohon Informasi

Gambar 2. 1 – Jumlah Pemohon Informasi



Dari total 1.076 permohonan Informasi Publik sepanjang Tahun 2025, kanal layanan yang paling banyak dimanfaatkan masyarakat adalah media sosial Instagram dengan 44% dan Whatsapp Center sebanyak 42%.

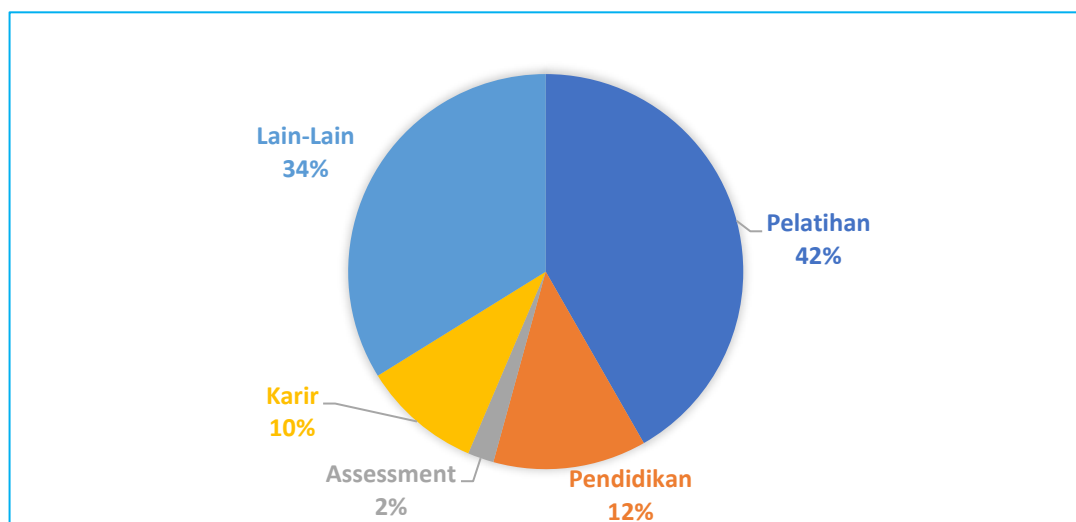
2. Informasi atau Data Diminta Pemohon

Berdasarkan kanal layanan, permohonan Informasi Publik juga dapat diklasifikasikan berdasarkan jenis informasi atau data yang diminta oleh pemohon, sebagaimana disajikan pada tabel berikut:

No	Kategori Informasi	Periode				Total
		Triwulan I	Triwulan II	Triwulan III	Triwulan IV	
1	Pelatihan	40	94	198	117	449
2	Pendidikan	39	53	27	16	135
3	Asesmen	4	3	8	8	23
4	Karir	13	23	30	39	105
5	Lain-Lain	27	58	135	144	364
Total		123	231	398	324	1.076

Tabel 2. 2 – Informasi atau Data Diminta Pemohon

Gambar 2. 2 – Informasi atau Data Diminta Pemohon



Berdasarkan data tersebut, jenis informasi yang paling banyak dimohonkan oleh masyarakat sepanjang Tahun 2025 adalah informasi terkait pelatihan, dengan total 449 permohonan. Hal ini menunjukkan tingginya minat dan kebutuhan masyarakat terhadap program peningkatan kompetensi yang diselenggarakan oleh BPSDM. Selanjutnya, permohonan informasi kategori lain-lain menempati urutan kedua dengan total 364 permohonan, yang umumnya berkaitan dengan permintaan informasi umum kelembagaan, mekanisme layanan, serta klarifikasi administrasi.

Permohonan informasi di bidang pendidikan tercatat sebanyak 135 permohonan, sedangkan informasi terkait karir berjumlah 105 permohonan. Sementara itu, permohonan informasi mengenai asesmen relatif lebih sedikit

dibandingkan kategori lainnya, yaitu sebanyak 23 permohonan. Distribusi permohonan per triwulan menunjukkan peningkatan signifikan pada Triwulan III, seiring dengan meningkatnya aktivitas pendidikan dan pelatihan serta kebutuhan informasi masyarakat terhadap program pengembangan SDM.

3. Rekapitulasi Data Informasi yang dimohon

- a. **Informasi Pelatihan**, meliputi permintaan informasi mengenai jadwal dan jenis pelatihan, persyaratan peserta, mekanisme pendaftaran, serta proses penerbitan sertifikat pada aplikasi klop. Sebagian besar pemohon adalah masyarakat umum dalam proses penerbitan sertifikat.

Terdapat proses dalam penerbitan sertifikat, yakni kurang lebih 7 Hari Kerja.

- b. **Informasi Pendidikan**, mencakup penyelenggaraan Pendidikan dan tugas belajar biaya mandiri.

- c. **Informasi Asesmen**, berkaitan dengan pelaksanaan asesmen kompetensi, metode dan tahapan asesmen, serta pemanfaatan hasil asesmen dalam pengembangan sumber daya manusia.

Pada kategori asesmen, sebagian besar para pemohon meminta informasi terkait jadwal asesmen dan berkas apa saja yang perlu disiapkan dalam proses asesmen.

Dalam hal ini, PPID BPSDM berkoordinasi dengan PPID Balai Penilaian Kompetensi selaku pelaksana Asesmen di BPSDM

- d. **Informasi Karir**, meliputi pengembangan karir aparatur, keterkaitan hasil pendidikan dan pelatihan dengan pengembangan karir, serta mekanisme penilaian kompetensi.

Sebagian besar pertanyaan adalah proses uji kompetensi Jabatan Fungsional dan bagaimana tata cara pengisian SKP

- e. **Informasi Lain-lain**, mencakup permohonan informasi yang bersifat umum dan administratif, antara lain informasi kelembagaan BPSDM, kerja sama, mekanisme layanan, serta klarifikasi terhadap kebijakan atau kegiatan tertentu.

Pada kategori ini, di Triwulan IV banyak pemohon meminta informasi bahwa akun KLOP mereka tidak bisa diakses. Hal tersebut dikarenakan ada nya pergantian status pegawai semua NRP menjadi PPPK.

Selain itu, sebagian besar pemohon pada kategori ini adalah Mahasiswa yang bertanya tentang pelaksanaan magang di BPSDM ataupun di Kementerian PU.

4. Status Pelayanan Informasi

Berdasarkan kompilasi Laporan Triwulan Implementasi Keterbukaan Informasi Publik Tahun 2025, status penyelesaian permohonan Informasi Publik di lingkungan BPSDM Kementerian PU dapat dirinci sebagaimana tabel berikut:

No	Status	Periode				Total
		Triwulan I	Triwulan II	Triwulan III	Triwulan IV	
1	Dipenuhi	123	231	398	324	1.076
2	Ditolak/tidak dijawab	0	0	0	0	0
3	Diproses	0	0	0	0	0
Total		123	231	398	324	1.076

Tabel 2. 3 – Status Penyelesaian Permohonan Informasi Publik Tahun 2025

Berdasarkan data tersebut, seluruh permohonan Informasi Publik yang diterima oleh PPID Pelaksana BPSDM Kementerian PU sepanjang Tahun 2025 telah dipenuhi seluruhnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Tidak terdapat permohonan Informasi Publik yang ditolak, tidak dijawab, maupun yang masih dalam proses hingga akhir tahun pelaporan.

Capaian ini menunjukkan komitmen PPID Pelaksana BPSDM dalam memberikan layanan Informasi Publik yang responsif, akuntabel, dan tepat waktu kepada masyarakat. Selain itu, hal ini juga mencerminkan efektivitas koordinasi internal antar unit kerja dalam mendukung penyediaan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pemohon.

5. Rata – rata waktu pelayanan

Permohonan informasi publik BPSDM baik melalui e-mail, website, Instagram, Whatsapp Center dan e-PPID PU adalah 5 (lima) hari kerja (Senin s.d. Jumat). Waktu untuk layanan informasi mengikuti jam kerja, yaitu mulai pukul 07.30 s.d. pukul 16.00 WIB. Proses/tindak lanjut dari permohonan informasi adalah 10 hari kerja terhitung sejak pemohon mengajukan permohonan informasi ditambah 7 (tujuh) hari kerja apabila diperlukan tergantung sifat dari informasi yang ditanyakan. Adapun waktu rata-rata yang diperlukan dalam memenuhi setiap permohonan informasi publik adalah 3 (tiga) hari kerja.

2.4. Sengketa Informasi Publik

Pengelolaan pengaduan layanan Informasi Publik di lingkungan BPSDM Kementerian Pekerjaan Umum telah terintegrasi dengan aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) yang dikelola secara nasional. Sistem SP4N–LAPOR! berada di bawah koordinasi Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi sebagai Pembina Pelayanan Publik, Kantor Staf Presiden sebagai Pengawas Program Prioritas Nasional, serta Ombudsman Republik Indonesia sebagai Pengawas Pelayanan Publik.

Integrasi pengelolaan pengaduan melalui SP4N–LAPOR! bertujuan untuk memastikan bahwa setiap pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik, termasuk layanan Informasi Publik, dapat ditangani secara transparan, terkoordinasi, dan akuntabel sesuai dengan mekanisme yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil pemantauan dan rekapitulasi laporan sepanjang Tahun 2025, tidak terdapat pengaduan masyarakat terkait layanan Informasi Publik di lingkungan BPSDM Kementerian PU, baik yang disampaikan secara langsung maupun melalui aplikasi SP4N–LAPOR!. Dengan tidak adanya pengaduan, maka tidak terdapat keberatan, permohonan penyelesaian sengketa Informasi Publik ke Komisi Informasi, maupun gugatan ke pengadilan selama Tahun 2025.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan layanan Informasi Publik oleh PPID Pelaksana BPSDM telah berjalan dengan baik dan mampu memenuhi

kebutuhan pemohon informasi secara optimal, sehingga tidak menimbulkan sengketa Informasi Publik.

2.5. Survey Kepuasan Masyarakat

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan Informasi Publik dilaksanakan oleh seluruh unit pelayanan teknis (UPT) di lingkungan BPSDM Kementerian Pekerjaan Umum sebagai bagian dari upaya evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Pelaksanaan SKM dilakukan secara berkala pada setiap triwulan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil SKM unit pelayanan teknis BPSDM Tahun 2025, diperoleh rekapitulasi nilai SKM sebagaimana disajikan pada tabel berikut:

UPT	TW I	TW II	TW III	TW IV
Politeknik PU	84.03	81.25	83.62	83.7
Bapekom I Medan	91.46	92.99	91.66	94.5
Bapekom II Palembang	92.32	90.47	90.27	91.06
Bapekom III Jakarta	97.32	97.32	96.13	93.49
Bapekom IV Bandung	89.66	90.37	89.32	91.63
Bapekom V Yogyakarta	89.57	90.52	89.67	88.89
Bapekom VI Surabaya	91.8	91.85	91.85	92.8
Bapekom VII Banjarmasin	93.68	87.75	86.77	88.5
Bapekom VIII Makassar	93.68	93.68	93.78	94.44
Bapekom IX Jayapura	91.58	92.91	92.56	90.56
Balai Penilaian Kompetensi	95.71	91.77	92.75	95.46
SKM UPT BPSDM	91.89	90.99	90.76	91.37

Tabel 2. 4 – Survey Kepuasan masyarakat

Secara umum, hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) BPSDM pada Tahun 2025 menunjukkan kinerja layanan yang sangat baik. Berdasarkan hasil SKM unit pelayanan teknis di lingkungan BPSDM, nilai SKM BPSDM pada Triwulan I

sampai dengan Triwulan IV berada pada rentang nilai di atas 90 dan memperoleh predikat **SANGAT BAIK (A)**.

Hasil SKM Tahun 2025 tersebut juga menunjukkan adanya kecenderungan peningkatan kepuasan masyarakat apabila dibandingkan dengan hasil survei pada Semester II Tahun 2024 yang tercatat sebesar 90,22. Capaian ini mencerminkan bahwa berbagai upaya peningkatan kualitas layanan Informasi Publik dan pelayanan publik secara umum di lingkungan BPSDM telah memberikan dampak positif terhadap persepsi dan kepuasan masyarakat.

BAB III

KENDALA PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

Pelaksanaan layanan Informasi Publik di lingkungan BPSDM Kementerian Pekerjaan Umum sepanjang Tahun 2025 pada umumnya berjalan dengan baik. Namun demikian, dalam implementasinya masih terdapat beberapa kendala, baik yang bersifat internal maupun eksternal, yang perlu menjadi perhatian sebagai bahan evaluasi dan perbaikan ke depan.

3.1. Kendala Internal

Kendala internal yang dihadapi dalam penyelenggaraan layanan Informasi Publik antara lain berkaitan dengan aspek sumber daya dan pengelolaan informasi. Keterbatasan jumlah sumber daya manusia yang secara khusus menangani fungsi PPID Pelaksana menyebabkan perlunya pembagian tugas tambahan di luar tugas utama pegawai. Kondisi ini pada waktu-waktu tertentu berpotensi memengaruhi optimalisasi pengelolaan dokumentasi dan percepatan penyediaan informasi, terutama pada periode dengan volume permohonan yang meningkat.

Selain itu, tantangan internal juga berkaitan dengan proses pemutakhiran dan standarisasi dokumentasi Informasi Publik. Informasi yang bersumber dari berbagai unit kerja memerlukan proses koordinasi dan verifikasi agar data yang disampaikan kepada pemohon akurat dan mutakhir. Perbedaan tingkat kesiapan dokumentasi antar unit kerja menjadi salah satu faktor yang memerlukan perhatian khusus dalam rangka meningkatkan konsistensi dan kualitas layanan Informasi Publik.

Pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung layanan Informasi Publik juga masih memerlukan penguatan, khususnya dalam hal integrasi data dan pengelolaan arsip digital. Meskipun layanan berbasis digital telah berjalan, optimalisasi sistem informasi secara terpadu masih perlu terus dikembangkan guna mendukung efisiensi dan keberlanjutan layanan.

3.2. Kendala Eksternal

Dari sisi eksternal, kendala yang dihadapi antara lain berkaitan dengan karakteristik dan pemahaman pemohon Informasi Publik. Sebagian permohonan informasi yang diterima masih bersifat umum, berulang, atau di luar kewenangan BPSPDM, sehingga memerlukan penjelasan tambahan kepada pemohon serta koordinasi dengan unit atau instansi terkait.

Selain itu, terdapat permohonan Informasi Publik yang disampaikan melalui berbagai kanal secara bersamaan, yang meskipun menunjukkan tingginya antusiasme masyarakat, memerlukan upaya ekstra dalam pengelolaan dan pencatatan agar tidak terjadi duplikasi penanganan. Perbedaan tingkat pemahaman masyarakat terhadap klasifikasi Informasi Publik, khususnya terkait informasi yang dikecualikan, juga menjadi tantangan tersendiri dalam memberikan layanan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kendala eksternal lainnya berkaitan dengan ekspektasi pemohon terhadap kecepatan dan bentuk penyampaian informasi. Meskipun secara umum layanan telah memenuhi bahkan melampaui standar waktu pelayanan, perbedaan ekspektasi pemohon tetap memerlukan pengelolaan komunikasi yang baik agar informasi yang diberikan dapat diterima secara optimal dan menimbulkan kepuasan masyarakat.

BAB IV

REKOMENDASI DAN TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil pelaksanaan layanan Informasi Publik, evaluasi kinerja PPID Pelaksana BPSDM Kementerian Pekerjaan Umum, serta identifikasi kendala internal dan eksternal sepanjang Tahun 2025, diperlukan sejumlah langkah strategis sebagai rekomendasi dan rencana tindak lanjut guna meningkatkan kualitas layanan Informasi Publik secara berkelanjutan.

Rekomendasi utama diarahkan pada penguatan kelembagaan dan sumber daya pengelola layanan Informasi Publik. BPSDM perlu terus meningkatkan kapasitas sumber daya manusia yang terlibat dalam pelaksanaan fungsi PPID, baik melalui pembinaan internal, bimbingan teknis, maupun peningkatan pemahaman terhadap regulasi keterbukaan Informasi Publik. Penguatan kapasitas ini diharapkan dapat mendukung konsistensi kualitas layanan serta menjaga kecepatan dan ketepatan pemenuhan permohonan informasi.

Selain itu, optimalisasi pengelolaan Informasi Publik perlu dilakukan melalui pemutakhiran dan penyempurnaan Daftar Informasi Publik (DIP) secara berkala. Informasi yang telah terklasifikasi dan terdokumentasi dengan baik akan mempermudah proses pelayanan, mengurangi permohonan berulang, serta meningkatkan transparansi informasi yang disampaikan kepada masyarakat. Pemutakhiran DIP juga perlu didukung dengan peningkatan koordinasi antar unit kerja agar ketersediaan data dan informasi selalu akurat dan mutakhir.

Dalam rangka mendukung efisiensi dan efektivitas layanan, BPSDM juga perlu melanjutkan penguatan pemanfaatan teknologi informasi. Pengembangan dan integrasi sistem layanan Informasi Publik, termasuk optimalisasi kanal digital dan pengelolaan arsip elektronik, menjadi langkah penting untuk mendukung pelayanan yang cepat, terdokumentasi, dan mudah diakses oleh masyarakat. Pemanfaatan teknologi ini juga diharapkan dapat meningkatkan akurasi pencatatan dan monitoring kinerja layanan Informasi Publik.

Sebagai tindak lanjut atas kendala eksternal, diperlukan penguatan strategi komunikasi publik dan edukasi kepada masyarakat terkait mekanisme, ruang lingkup, dan klasifikasi Informasi Publik. Penyampaian informasi yang jelas melalui berbagai media diharapkan dapat meningkatkan pemahaman pemohon, mengurangi

permohonan di luar kewenangan, serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan Informasi Publik yang diberikan.

Selanjutnya, hasil evaluasi dan rekomendasi dalam laporan ini akan dijadikan sebagai dasar perencanaan dan pelaksanaan peningkatan kualitas layanan Informasi Publik pada tahun berikutnya. BPSDM Kementerian PU berkomitmen untuk terus melakukan perbaikan berkelanjutan dalam rangka mewujudkan layanan Informasi Publik yang profesional, transparan, dan akuntabel, serta mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik.