

**LAPORAN STANDAR LAYANAN INFORMASI PUBLIK
PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI
BPSDM TAHUN 2018**



**KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
BAGIAN DATA DAN INFORMASI**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmatNya sehingga dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Standar Layanan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi BPSDM Tahun 2018

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 Sub Bagian Layanan Informasi dalam melakukan penyajian informasi, kinerja dan peran Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Kementerian PUPR dalam pengembangan SDM PUPR yang berkualitas melalui pelayanan informasi publik.

Jakarta, Desember 2018

Bagian Data dan Informasi

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL DAN GAMBAR	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	2
1.2. Maksud dan Tujuan	2
1.2.1 Maksud	2
1.2.2 Tujuan	
BAB II PELAKSANAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK	3
2.1. Kebijakan Internal Terkait Dengan Implementasi UU KIP	3
2.2. Kegiatan Internal Terkait Dengan Implementasi UU KIP	3
2.3. Rekapitulasi Pelayanan Informasi Publik, meliputi informasi :	4
• Jumlah pemohon informasi	4
• Presentase data pekerjaan pemohon	4
• Jumlah permintaan informasi	5
• Status pelayanan informasi	6
• Rata-rata waktu pelayanan	7
• Informasi atau data yang paling banyak diminta pemohon	7
• Media permintaan informasi yang digunakan pemohon	7
• Jumlah sengketa informasi	7
2.4. Rekapitulasi Pengelolaan Informasi Publik	8
2.5. Kondisi Layanan Informasi Publik	16
2.6. Upaya Inovasi Pelayanan Informasi Publik	26
2.7. Survey Layanan Informasi Publik	26
BAB III KENDALA DALAM LAYANAN INFORMASI PUBLIK	28
BAB IV REKOMENDASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT LAYANAN INFORMASI PUBLIK	29

DAFTAR TABEL DAN GAMBAR

TABEL

1. Penyelenggaraan Kegiatan Pelayanan Informasi	3
2. Presentase data pekerjaan pemohon	4
3. Jumlah permintaan informasi	5
4. Status pelayanan informasi	6
5. Data Kontributor Layanan Informasi	17

GAMBAR

1. Informasi Berkala (LAKIP)	8
2. Informasi Berkala (Beasiswa)	8
3. Informasi Berkala (Pelatihan)	9
4. Informasi Setiap Saat (Struktur Organisasi BPSDM)	9
5. Informasi Setiap Saat (Profil Organisasi)	10
6. Informasi Setiap Saat (Peraturan Terkait Bidang SDM)	10
7. Informasi Setiap Saat (Rencana Strategis BPSDM)	11
8. Informasi Setiap Saat (Format DUPAK Jabatan Fungsional)	11
9. Informasi Setiap Saat (Format SKP)	12
10. Informasi Setiap Saat (Format DRH Asesmen Kompetensi)	12
11. Informasi Setiap Saat (Kerjasama)	13
12. Informasi Setiap Saat (Persyaratan Beasiswa)	13
13. Informasi Setiap Saat (Formulir Pendaftaran Beasiswa)	14
14. Informasi Setiap Saat (Kurikulum Pelatihan)	14
15. Informasi Setiap Saat (Buletin)	15
16. Informasi Setiap Saat (Buku)	15
17. Informasi Setiap Saat (Tutorial)	16
18. Struktur Organisasi BPSDM	16
19. Struktur Organisasi PPID Pusat BPSDM	17
20. Tampilan depan website BPSDM	19
21. Tampilan Informasi Publik BPSDM pada website BPSDM	19
22. Tampilan Permohonan Informasi pada e-Mail BPSDM	20
23. Media Pelayanan Informasi Publik Twitter	21
24. Media Pelayanan Informasi Publik Instagram	21
25. Media Pelayanan Informasi Publik Facebook	22
26. Media Pelayanan Informasi Publik Youtube	22
27. BPSDM TV	23
28. Videotron PUPR	23
29. PC Interaktif	24
30. Info Corner BPSDM (ATM Center)	25
31. Info Corner BPSDM (Poliklinik)	25
32. Info Corner BPSDM (Tempat Penitipan Anak)	25
33. Aplikasi Tawk.to	26
34. Tampilan Survey Kepuasan Pengguna Situs BPSDM	27

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini, dunia memasuki era informasi dimana masyarakat sangat mudah memperoleh informasi dari berbagai media, dan informasi pun tersebar dalam waktu yang singkat. Berbagai institusi/organisasi pun berlomba-lomba melakukan penyebarluasan informasi tak terkecuali instansi pemerintah. Presiden Republik Indonesia, Joko Widodo pun telah menyampaikan perlunya publikasi kinerja pemerintah kepada masyarakat karena saat ini masyarakat perlu mengetahui apa yang telah dikerjakan oleh pemerintah.

Publikasi kinerja pemerintah pun ditegaskan oleh Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang bertujuan agar masyarakat dapat mengetahui alasan kebijakan publik yang memengaruhi hajat hidup orang banyak, turut mengembangkan ilmu pengetahuan dan mencerdaskan kehidupan bangsa, serta meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi di lingkungan Badan Publik untuk menghasilkan layanan informasi yang berkualitas. Sehingga tujuan pemerintah untuk penyelenggaraan negara yang baik, yaitu yang transparan, efektif, efisien, dan akuntabel serta dapat dipertanggungjawabkan dapat terwujud.

Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat sebagai salah satu Badan Publik telah membentuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) melalui Keputusan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor: 674/KPTS/M/2015 tentang Penetapan Struktur Organisasi dan Penunjukan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat. Berdasarkan struktur organisasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan rakyat, pelaksana PPID Pusat di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Kementerian PUPR adalah Bagian Data dan Informasi.

BPSDM sebagai organisasi yang melaksanakan pengembangan sumber daya manusia pekerjaan umum dan perumahan rakyat memberikan pelayanan informasi yang terkait dengan tugas dan fungsinya tersebut. Adapun tugas PPID Pusat BPSDM tersebut adalah :

1. Mengumpulkan dan menyimpan setiap dokumentasi kegiatan maupun informasi yang ada di masing - masing Unor
2. Membuat dan menyerahkan usulan Daftar Informasi Publik dan Daftar Informasi yang Dikecualikan
3. Menyediakan Dukungan data dan Informasi Untuk menanggapi permohonan informasi publik yang diterima melalui Sekretariat PPID

4. Menyediakan dukungan data dan informasi serta memberikan pendampingan dalam proses penyelesaian sengketa informasi pada Unor terkait
5. Membantu PPID Utama dalam penyebarluasan informasi publik melalui media komunikasi dan publikasi
6. Membuat laporan tahunan pelaksanaan kegiatan pengelolaan dan pelayanan informasi dan di serahkan kepada PPID Utama

Sedangkan jenis pelayanan informasi PPID Pusat BPSDM yang diberikan kepada publik adalah :

1. Informasi Pelatihan : meliputi jadwal pelaksanaan Pelatihan (berkala), tempat pelaksanaan diklat, persyaratan peserta, dan tata cara registrasi untuk mengikuti diklat, rekap penyelenggaraan pelatihan (setiap saat) dan modul pelatihan yang disusun oleh Kementerian PUPR.
2. Informasi Beasiswa Pendidikan Kedinasan : meliputi jadwal pelaksanaan rekrutmen, pendaftaran seleksi calon penerima beasiswa (berkala), persyaratan peserta, dan tata cara pendaftaran, dan pengumuman hasil seleksi beasiswa (berkala);
3. Informasi Penilaian Kompetensi : meliputi jadwal penilaian kompetensi (berkala) dan jumlah ASN yang telah dinilai kompetensinya (setiap saat).

Selain ketiga informasi utama yang dilayani oleh BPSDM tersebut di atas, ada juga informasi lain yang berkaitan dengan magang untuk mahasiswa yang sedang mengerjakan tugas akhir maupun para CPNS.

1.2 Maksud dan Tujuan

Maksud kegiatan ini adalah terlaksananya tugas pelayanan informasi dan komunikasi publik melalui penyediaan media publikasi untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman *stakeholders* terkait mengenai tugas, fungsi, program, dan kegiatan pengembangan sumber daya manusia di bidang Pekerjaan Umum dan Perumahan rakyat.

Tujuan dari kegiatan ini adalah:

- a) Menyebarkan informasi mengenai tugas, fungsi, program dan kegiatan Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia kepada Pegawai Kementerian PUPR, masyarakat umum, kalangan akademisi, dan pers;
- b) Meningkatnya pengetahuan *stakeholders* terkait mengenai Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia.

BAB II
PELAKSANAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK

2.1. Kebijakan Internal Terkait Dengan Implementasi UU KIP

Menurut Permen PU 15/PRT/M/2015 tugas dan fungsi Kehumasan di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) berada di Sub bagian Layanan Informasi, Bagian Data dan Informasi, Sekretariat BPSDM. Akan tetapi dalam pelaksanaan kehumasan sub bagian Layanan Informasi pun didukung oleh kontributor yang berasal dari Pusat dan Balai dikarenakan belum ada struktur kehumasan yang baku.

Untuk menjalankan tugas dan fungsi yang dimaksud, ditunjuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di BPSDM melalui Surat Keputusan Sekretariat Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Nomor 19.1/KPTS/Ms/2018 Tentang Pelaksana Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi (PPID) Pusat Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia.

2.2. Kegiatan Internal Terkait Dengan Implementasi UU KIP

Pelaksanaan kegiatan ini dilaksanakan selama 12 (dua belas) bulan kalender dalam Tahun Anggaran 2018. Kegiatan ini tidak termasuk dengan SOP (*Standard Operational Procedure*) yang ada di Pusat maupun Balai.

Tabel 1
Penyelenggaraan Kegiatan Pelayanan Informasi

No	Kegiatan	Bulan											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Pelaksanaan Liputan Kegiatan													
1	Peliputan Kegiatan Pimpinan												
2	Dokumentasi Kegiatan												
3	Pembuatan Materi Berita												
4	Publikasi Kegiatan												
5	Laporan Kegiatan												
Penayangan Materi untuk publikasi di BPSDM TV													
1	Rapat persiapan, brain storming dengan unit kerja terkait												
2	Penyiapan materi (editing video dan												

	penambahan tulisan)																		
3	Asistensi dan revisi																		
4	Penayangan di BPSDM TV																		
5	Pembuatan laporan																		
Pembuatan Materi Info Corner																			
1	Rapat persiapan																		
2	Penyiapan materi																		
3	Revisi materi																		
4	Pemasangan info corner																		

2.3. Rekapitulasi Pelayanan Informasi Publik

- **Jumlah Pemohon Informasi**

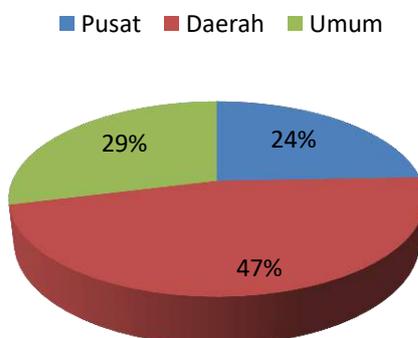
Dari dua email yang digunakan oleh BPSDM sebagai sarana pelayanan informasi publik (datin.bpsdm@pu.go.id dan datin.bpsdm@gmail.com), jumlah pemohon yang membutuhkan informasi seputar kediklatan, beasiswa kedinasan, dan magang/CPNS pada periode Tahun Anggaran 2018 adalah sejumlah 90 penanya.

- **Presentase data pekerjaan pemohon**

Tabel 2
Presentase data pekerjaan pemohon

No	Asal	Jumlah	Presentase
1	Pusat	22	24,4 %
2	Daerah	42	46,7 %
3	Umum	26	28,9 %
Jumlah		90	100 %

Presentase Data Pekerja Pemohon Informasi



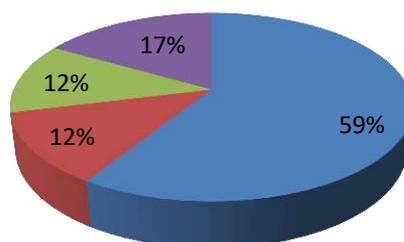
- **Jumlah permintaan informasi**

Tabel 3
Jumlah permintaan informasi

No	Jenis Informasi	Jumlah	Presentase
1	Diklat	53	58,9 %
2	Beasiswa Oendidikan Kedinasan	11	12,2 %
3	Magang/CPNS	11	12,2 %
4	Lain - Lain	15	16,7 %
Jumlah		90	100%

Persentase Jumlah Permintaan Informasi

■ Diklat ■ Beasiswa ■ Magang/CPNS ■ Lain - lain



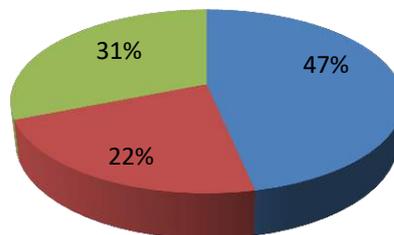
- **Status pelayanan informasi**

Tabel 4
Status pelayanan informasi

No	Status	Jumlah	Presentase
1	Dipenuhi	42	46,7 %
2	Ditolak/tidak dijawab	20	22,2 %
3	Diproses	28	31,1 %
Jumlah		90	100%

Presentase Status Pelayanan Informasi

■ Dipenuhi ■ Ditolak/Tidak Dijawab ■ Diproses



Untuk status informasi yang ditolak / tidak dijawab berasal dari kalangan umum yang mengajukan lamaran kerja di Kementerian PUPR dan meminta akses pada aplikasi yang ada di Kementerian PUPR yang sifatnya tidak untuk umum.

Sedangkan untuk status informasi yang diproses adalah pertanyaan sudah disampaikan kepada Unit Kerja di BPSDM yang memiliki jawaban terhadap informasi yang diminta, akan tetapi hingga tahun 2018 Unit Kerja tersebut belum memberikan informasi terhadap pertanyaan yang dimaksud.

- **Rata-rata waktu pelayanan**

Rata-rata waktu pelayanan informasi publik yang dibutuhkan oleh BPSDM adalah sekitar 7 (tujuh) hari kerja untuk menjawab pertanyaan yang masuk melalui e-mail. Waktu pelayanan informasi mengikuti jam kerja, dimulai pukul 08.00 – 16.30 WIB, namun tidak jarang lebih dari itu. Maksimal pukul 19.00 masih terima layanan informasi tergantung penggunaan saluran komunikasi yang digunakan;

- **Informasi atau data yang paling banyak diminta pemohon**

Pemohon banyak yang bertanya mengenai info pelatihan baik asal peserta, jadwal hingga sistematika pendaftarannya. Adapun info terkait beasiswa hingga penawaran kerjasama yang berhubungan dengan metode pelatihan;

- **Media permintaan informasi yang digunakan pemohon**

Media permintaan informasi tertulis yang digunakan pemohon saat ini dapat dilakukan melalui Surat Elektronik (E-mail), aplikasi Tawk.to, dan media sosial (Twitter, Instagram, dan Facebook)

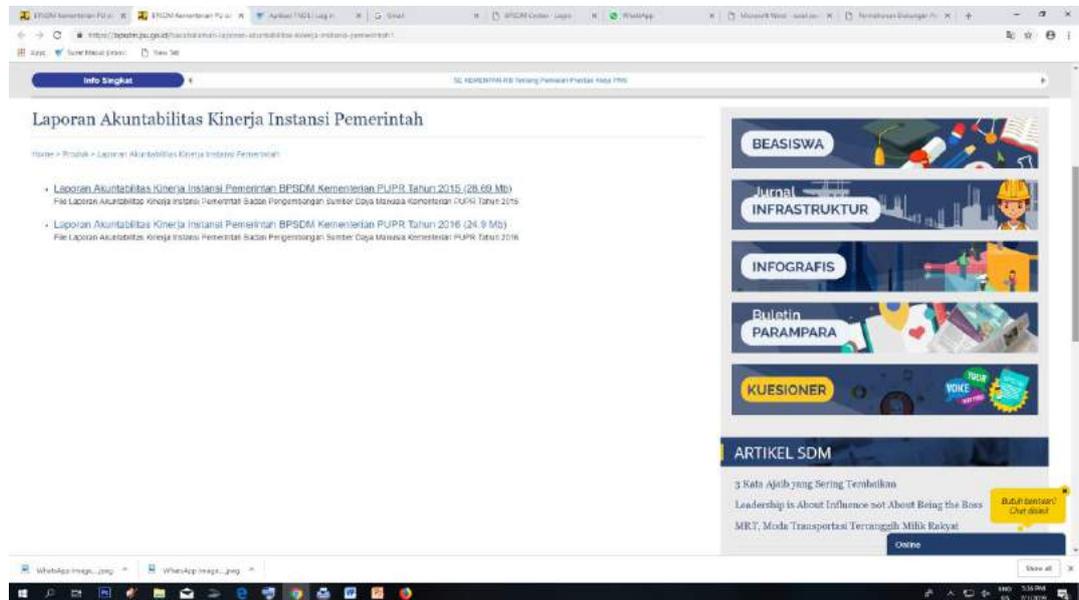
- **Jumlah sengketa informasi**

Sampai dengan kurun waktu tahun 2018 tidak ada sengketa informasi terhadap pelayanan informasi publik BPSDM

2.4. Rekapitulasi Pengelolaan Informasi Publik

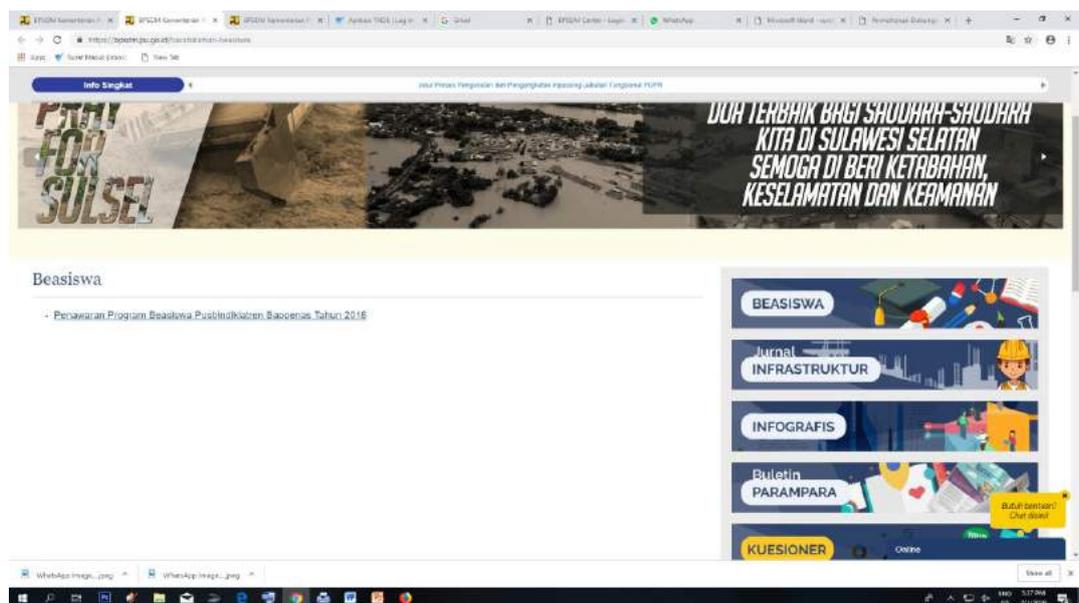
Informasi Berkala yang BPSDM sediakan antara lain :

- LAKIP (Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah)



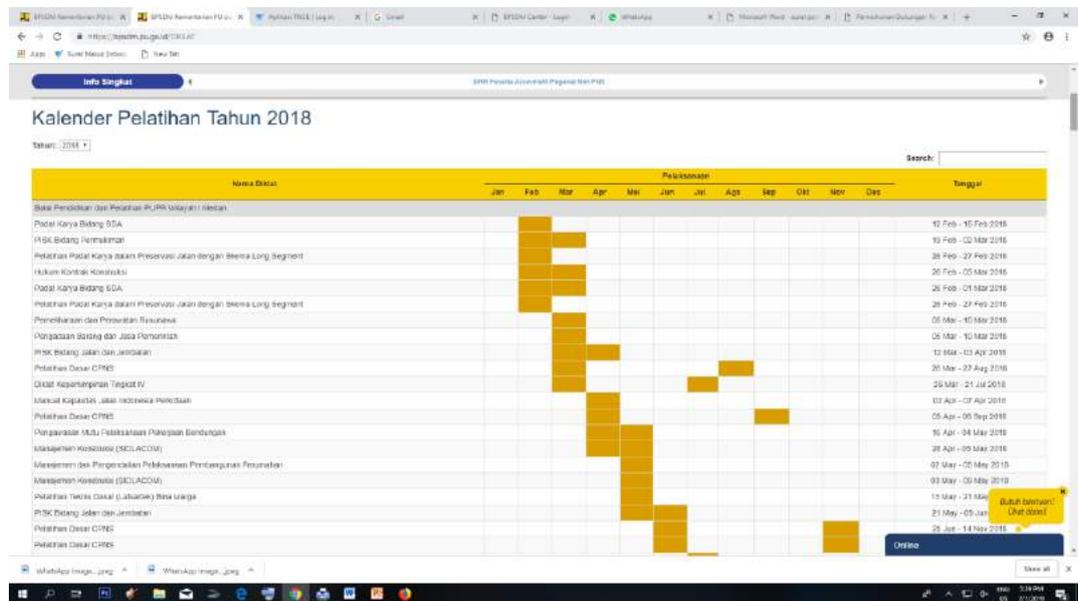
Gambar 1. Informasi Berkala (LAKIP)

- Beasiswa



Gambar 2. Informasi Berkala (Beasiswa)

- Pelatihan



Gambar 3. Informasi Berkala (Pelatihan)

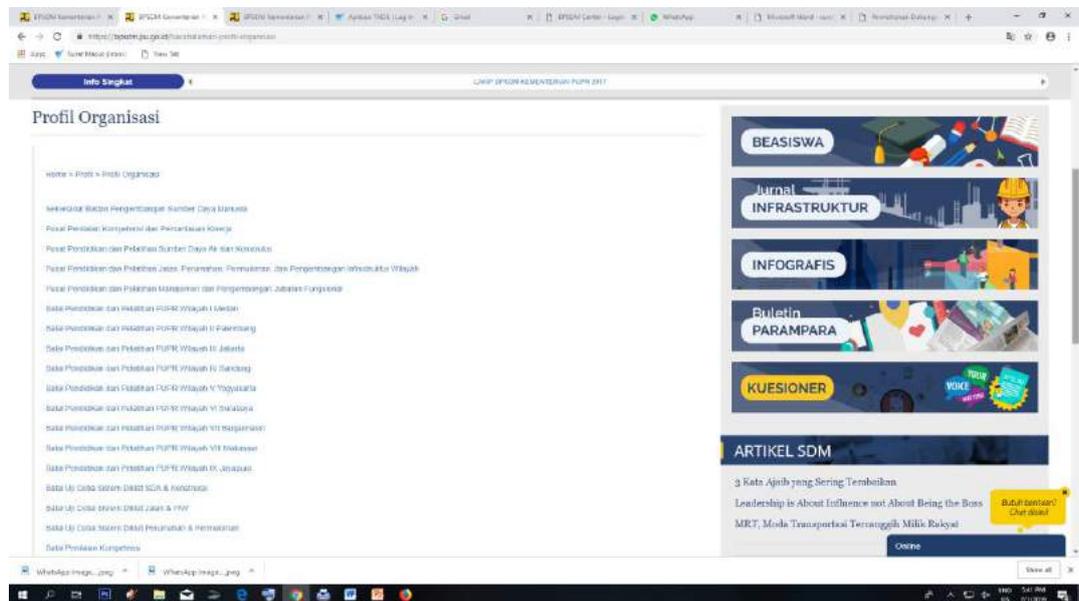
Informasi wajib Setiap Saat yang BPSDM sediakan antara lain :

- Struktur Organisasi BPSDM



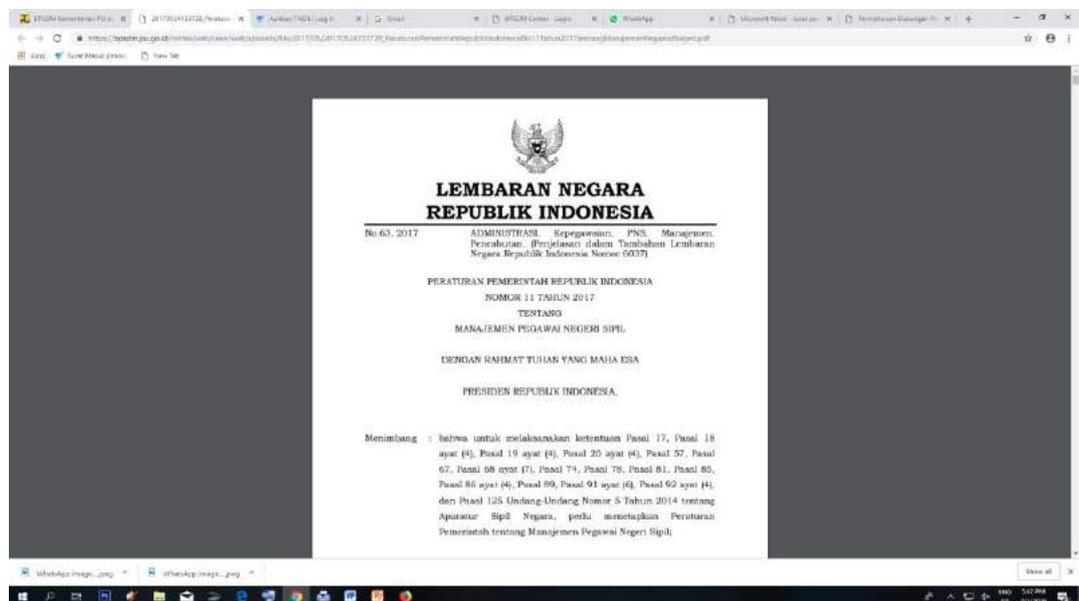
Gambar 4. Informasi Setiap Saat (Struktur Organisasi BPSDM)

- Profil Organisasi



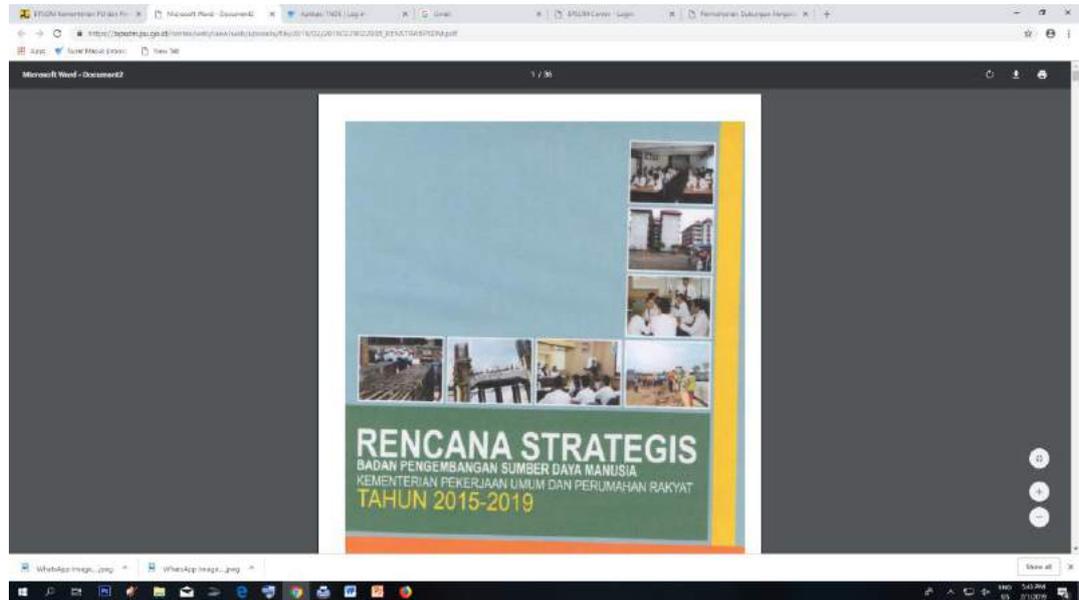
Gambar 5. Informasi Setiap Saat (Profil Organisasi)

- Peraturan Terkait Bidang Sumber Daya Manusia



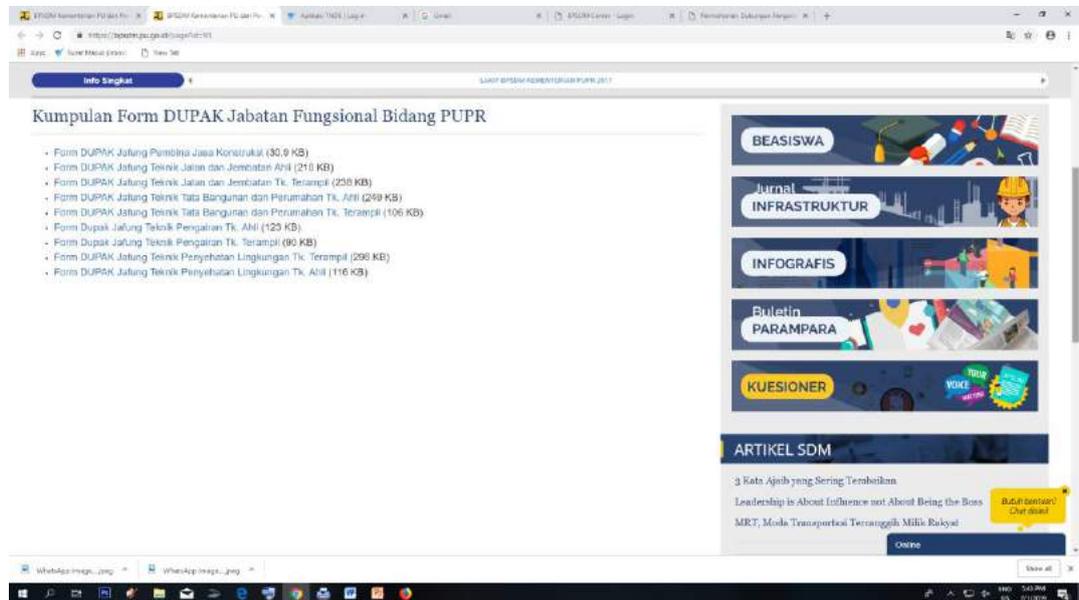
Gambar 6. Informasi Setiap Saat (Peraturan Terkait Bidang SDM)

- Rencana Strategis BPSDM



Gambar 7. Informasi Setiap Saat (Rencana Strategis BPSDM)

- Format DUPAK Jabatan Fungsional



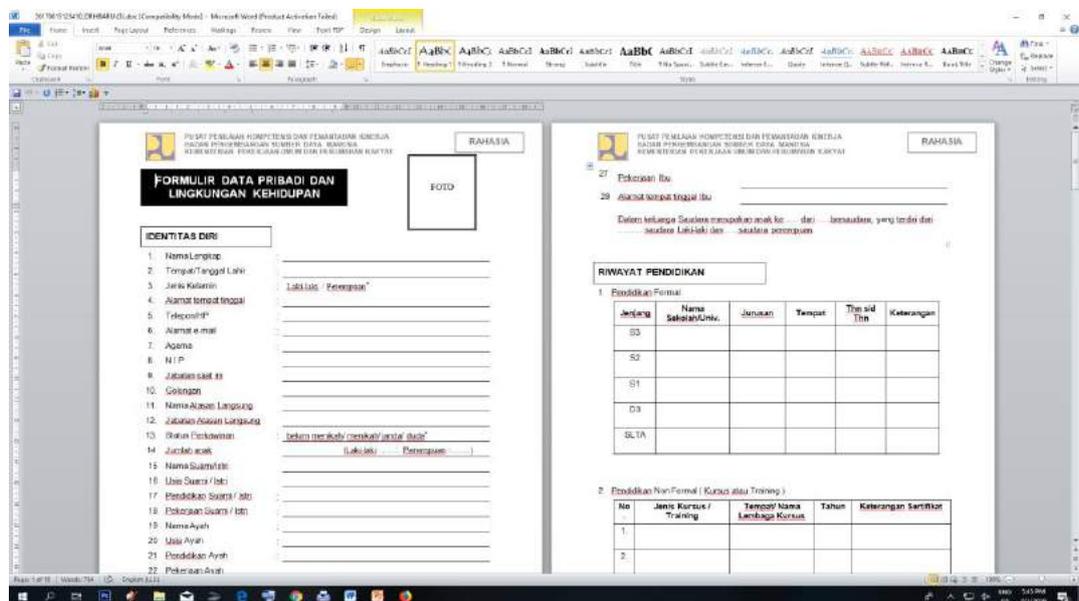
Gambar 8. Informasi Setiap Saat (Format DUPAK Jabatan Fungsional)

- Format SKP



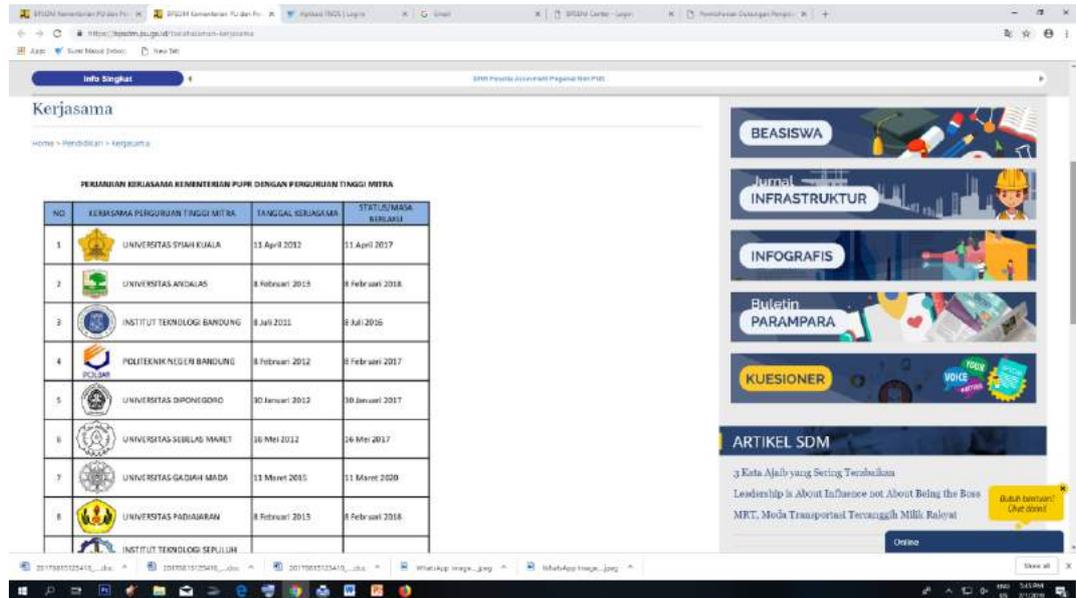
Gambar 9. Informasi Setiap Saat (Format SKP)

- Format DRH Asesmen Kompetensi



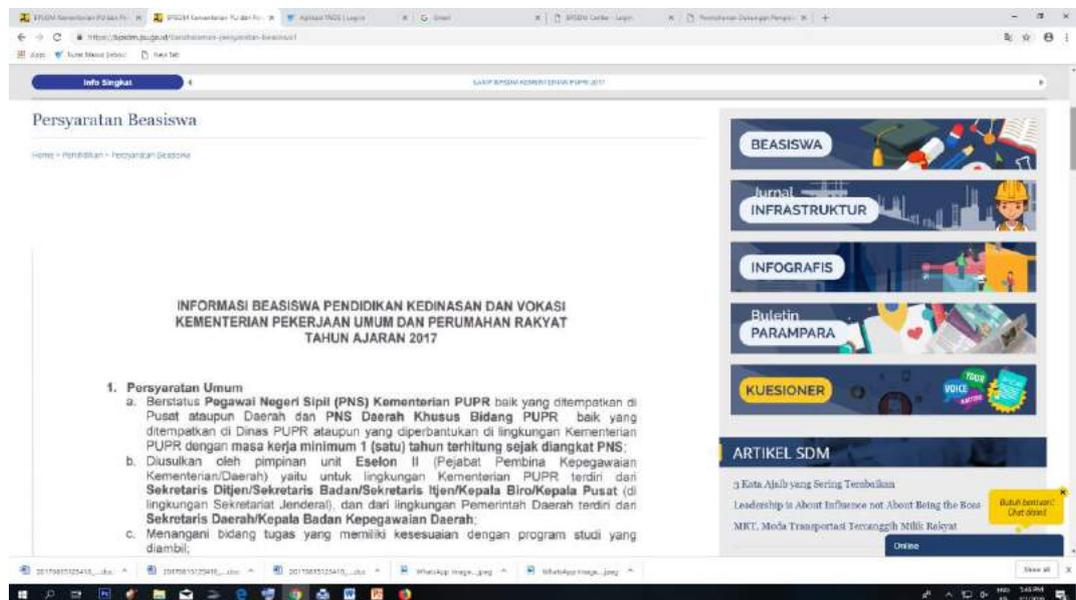
Gambar 10. Informasi Setiap Saat (Format DRH Asesmen Kompetensi)

- Kerjasama



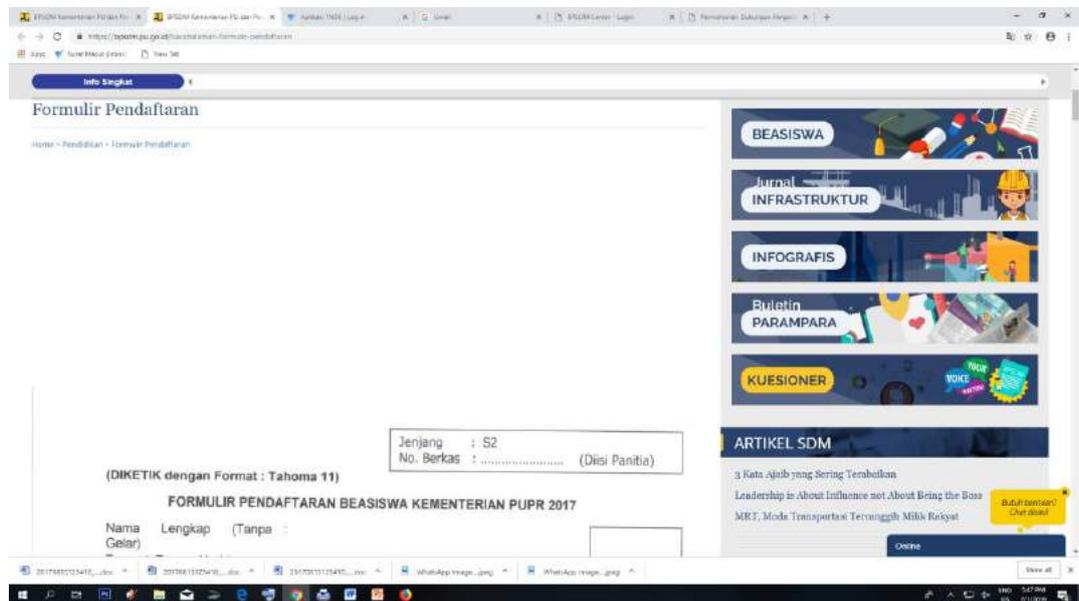
Gambar 11. Informasi Setiap Saat (Kerjasama)

- Persyaratan Beasiswa



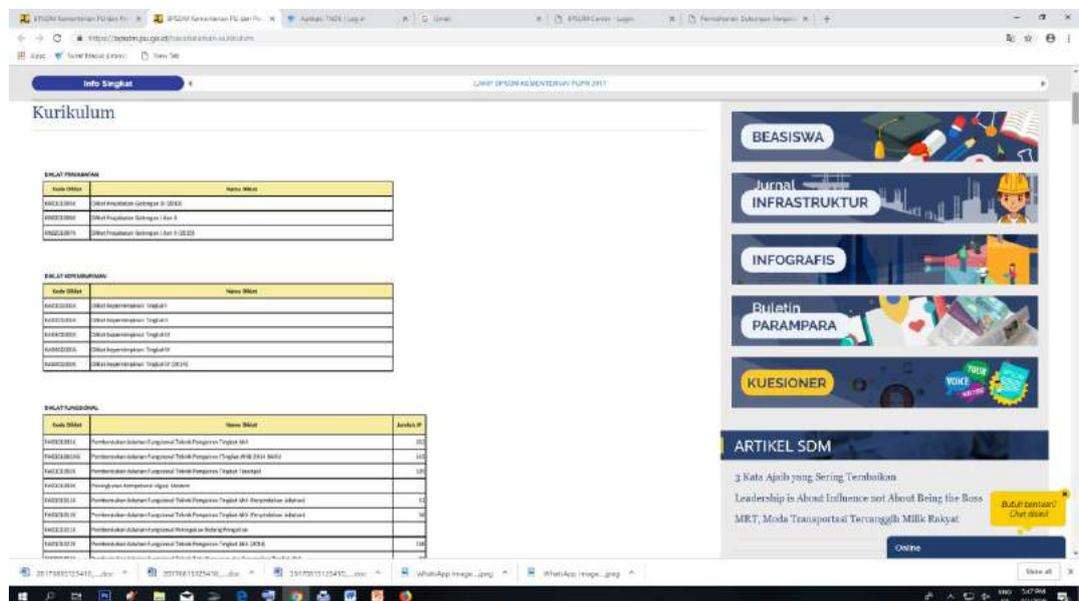
Gambar 12. Informasi Setiap Saat (Persyaratan Beasiswa)

- **Formulir Pendaftaran Beasiswa**



Gambar 13. Informasi Setiap Saat (Formulir Pendaftaran Beasiswa)

- **Kurikulum Pelatihan**



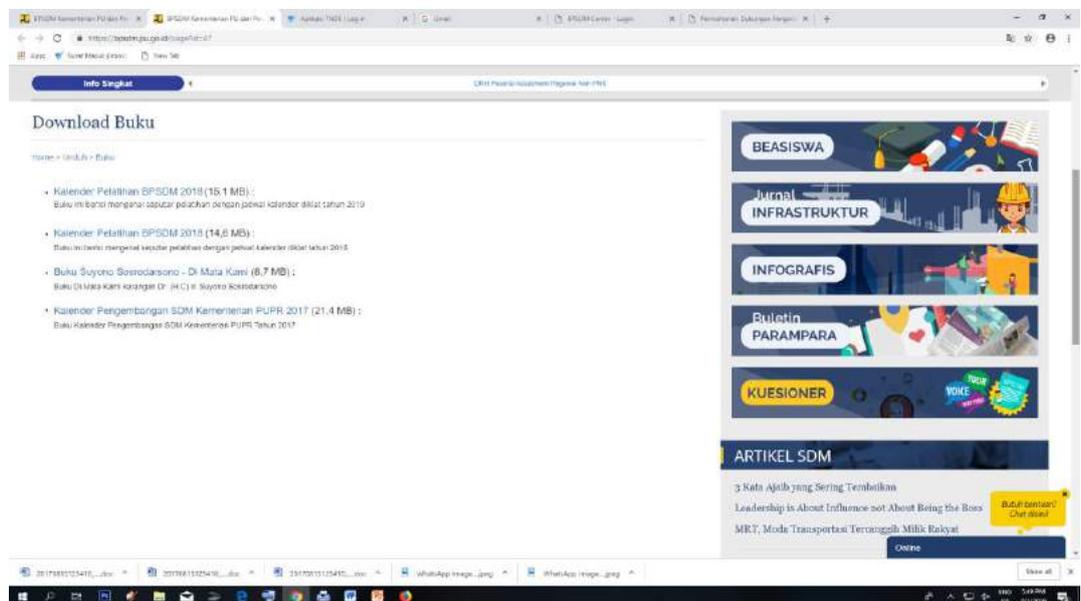
Gambar 14. Informasi Setiap Saat (Kurikulum Pelatihan)

- Buletin



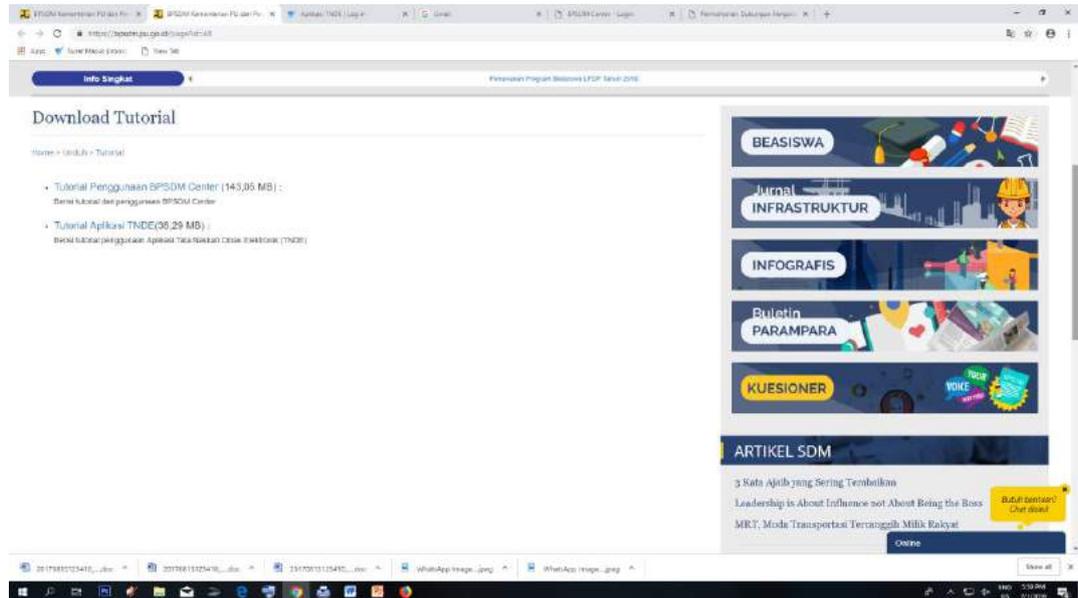
Gambar 15. Informasi Setiap Saat (Buletin)

- Buku



Gambar 16. Informasi Setiap Saat (Buku)

- Tutorial



Gambar 17. Informasi Setiap Saat (Tutorial)

Informasi Serta Merta

Saat ini, Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat belum ada Informasi Publik yang Wajib Disediakan Dan Diumumkan Secara Serta merta.

2.5. Kondisi Layanan Informasi Publik

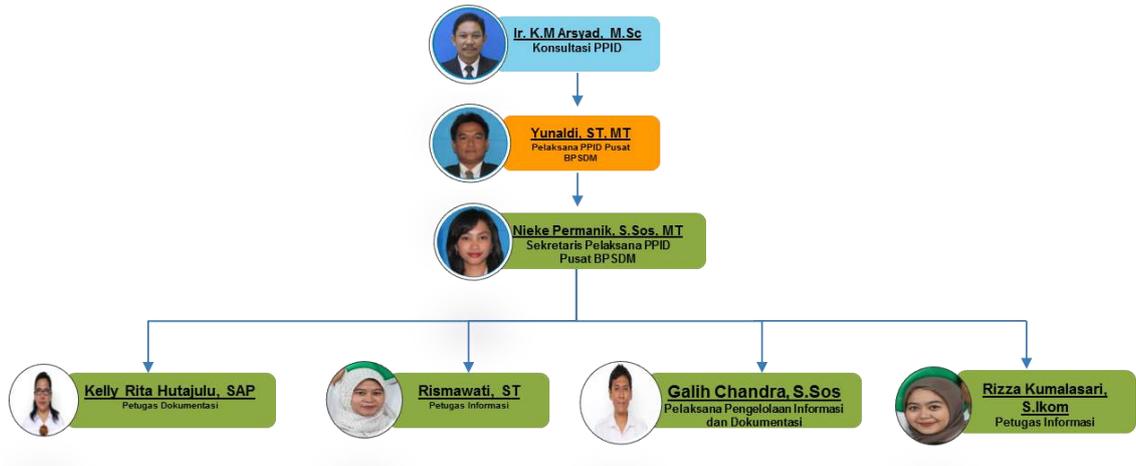
Struktur Organisasi BPSDM



Gambar 18. Struktur Organisasi BPSDM

Struktur Layanan Informasi di Sekretariat BPSDM

Kehumasan BPSDM, ada di bawah tugas dan fungsi Bagian Data dan Informasi, Subbag Layanan Informasi.



Gambar 19. Struktur Organisasi PPID Pusat BPSDM

Jumlah SDM yang terkait dengan Layanan Informasi

Dalam memberikan pelayanan publik, Pejabat dan Pelaksana PPID Pusat juga turut didukung oleh petugas/kontributor di masing – masing unit kerja. Para petugas pelaksana sebenarnya belum memiliki tupoksi (tugas pokok dan fungsi) dalam penyelenggaraan kehumasan. Beberapa adalah sukarelawan, dalam artian tugas publikasi masih menjadi tugas sekunder. Ini dikarenakan belum adanya SK terkait kehumasan di masing-masing unit kerja. Berikut adalah petugas pelaksana yang sering berkoordinasi dengan Layanan Informasi terkait data, foto, maupun video kegiatan yang diselenggarakan di masing-masing unit kerja.

Tabel 5
Data Kontributor Layanan Informasi

No	Unit Kerja	Jumlah	Status Kepegawaian	Umur Rata - Rata
1	Sekretariat Badan	6 orang	1 PNS, 5 Non PNS	20 – 40 tahun
2	Pusat Penilaian Kompetensi dan Penilaian Kinerja	1 orang	PNS	30 – 40 tahun
3	Pusdiklat Sumber Daya Air dan Konstruksi	1 orang	1 PNS	30 – 40 tahun

4	Pusdiklat Jalan, Perumahan, Permukiman dan Pengembangan Infrastruktur Wilayah	2 orang	1 PNS, 1 Non PNS	20 - 40 tahun
5	Pusdiklat Manajemen dan Pengembangan Jabatan Fungsional	1 orang	Non PNS	20 - 30 tahun
6	Balai Diklat PUPR Wilayah I Medan	2 orang	PNS	30 - 40 tahun
7	Balai Diklat PUPR Wilayah II Palembang	2 orang	PNS	30 - 40 tahun
8	Balai Diklat PUPR Wilayah III Jakarta	1 orang	Non PNS	20 - 30 tahun
9	Balai Diklat PUPR Wilayah IV Bandung	1 orang	Non PNS	20 - 30 tahun
10	Balai Diklat PUPR Wilayah V Yogyakarta	1 orang	PNS	30 - 40 tahun
11	Balai Diklat PUPR Wilayah VI Surabaya	2 orang	1 PNS, 1 Non PNS	20 - 40 tahun
12	Balai Diklat PUPR Wilayah VII Banjarmasin	1 orang	PNS	30 - 40 tahun
13	Balai Diklat PUPR Wilayah VIII Makassar	2 orang	1 PNS, 1 Non PNS	20 - 40 tahun
14	Balai Diklat PUPR Wilayah IX Jayapura	1 orang	PNS	30 - 40 tahun
15	Balai Uji Coba Sistem Diklat Sumber Daya Air dan Konstruksi	1 orang	Non PNS	20 - 30 tahun
16	Balai Uji Coba Sistem Diklat Jalan dan Pengembangan Infrastruktur Wilayah	1 orang	Non PNS	20 - 30 tahun
17	Balai Uji Coba Sistem Diklat Perumahan dan Permukiman	1 orang	PNS	30 - 40 tahun
18	Balai Penilaian Kompetensi	1 orang	PNS	30 - 40 tahun

Sarana dan Prasarana Layanan Informasi Publik

Dalam menjalankan tugas dan fungsi Pelayanan Informasi Publik, sistem pelayanan dan pengelolaan yang digunakan PPID Pusat BPSDM sarana dan prasarana informasi publik, diantaranya :

1. Website BPSDM

BPSDM Center dalam bentuk web portal (<https://bpsdm.pu.go.id>) menyajikan informasi paling lengkap mengenai BPSDM, termasuk berita-berita mengenai kegiatan yang dilaksanakan di lingkungan internal BPSDM serta jenis informasi lainnya. Adapun jenis pelayanan informasi PPID Pusat BPSDM yang diberikan kepada publik dalam website BPSDM adalah Informasi Berkala, Informasi Setiap Saat dan Informasi Serta Merta



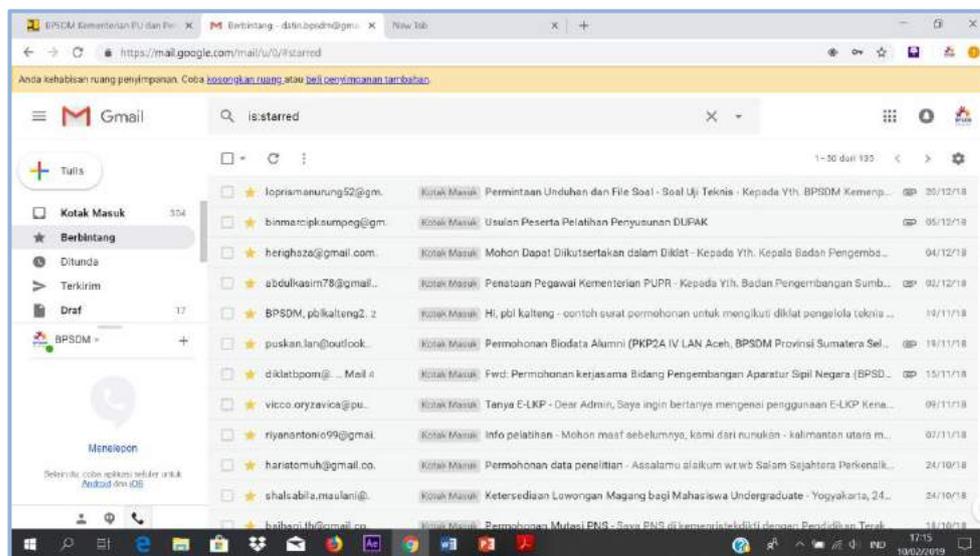
Gambar 20. Tampilan depan website BPSDM



Gambar 21. Tampilan Informasi Publik BPSDM pada website BPSDM

2. Email (datin_bpsdm@pu.go.id dan datin.bpsdm@gmail.com)

Selama ini permintaan informasi melalui e-mail datin_bpsdm@pu.go.id sama dengan yang terkirim ke e-mail datin.bpsdm@gmail.com. Akan tetapi, jumlah permintaan informasi lebih banyak ditujukan ke e-mail datin_bpsdm@pu.go.id sedangkan e-mail datin.bpsdm@gmail.com lebih banyak digunakan untuk koordinasi internal dengan unit-unit kerja yang ada di BPSDM.



Gambar 22. Tampilan Permohonan Informasi pada e-Mail BPSDM

3. Media Sosial

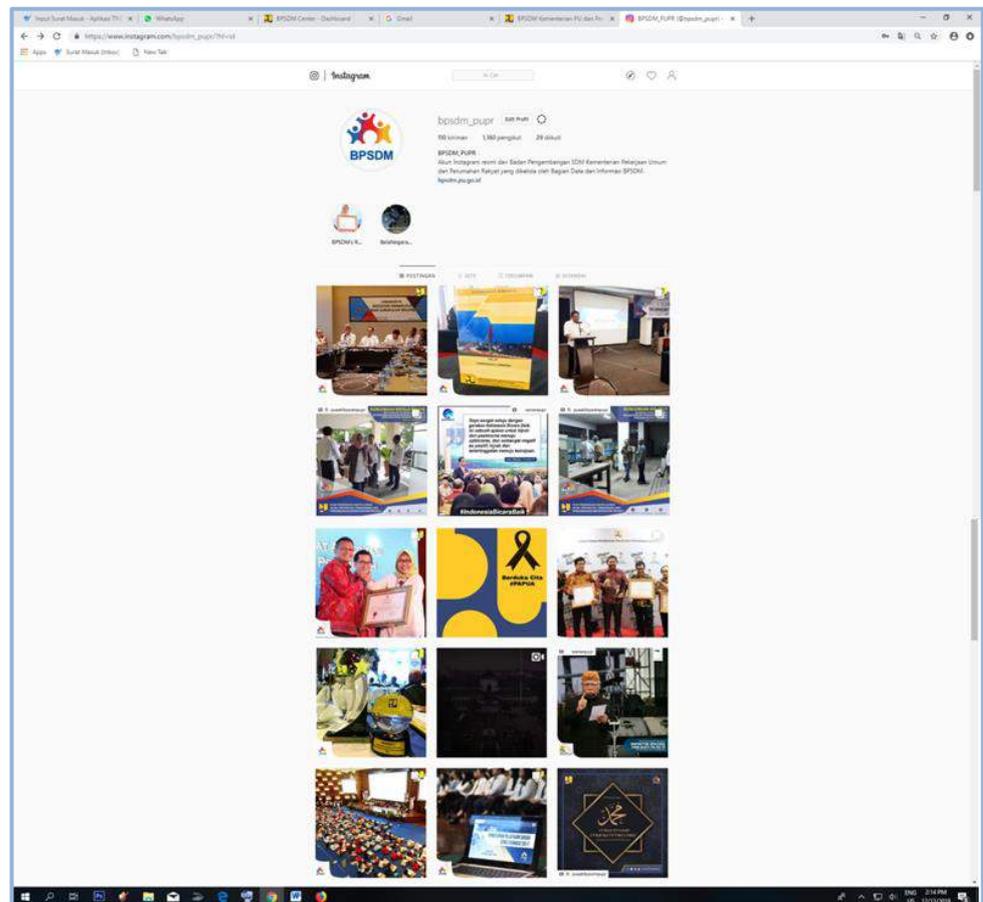
Mengikuti era globalisasi, BPSDM membuat satu improvisasi dalam hal memberikan pelayanan informasi publik. Salah satunya yaitu BPSDM menggunakan media sosial guna merangkul cakupan yang lebih luas dan semakin mendekatkan diri kepada masyarakat. Sebagian besar masyarakat saat ini telah menggunakan sosial media untuk mendapatkan dan membagikan informasi, sehingga dirasakan cukup efektif jika akun media sosial BPSDM dimanfaatkan sebagai mediator dengan khalayak ramai.

Media sosial yang dimiliki oleh BPSDM yaitu Twitter (@bpsdm_pupr), Instagram (bpsdm_pupr), Facebook (Bpsdm Pupr), dan Youtube (BPSDM PUPR). Alasan pemilihan keempat jenis media sosial tersebut karena paling banyak digunakan oleh berbagai kalangan masyarakat. Media sosial tersebut dimanfaatkan untuk layanan publik

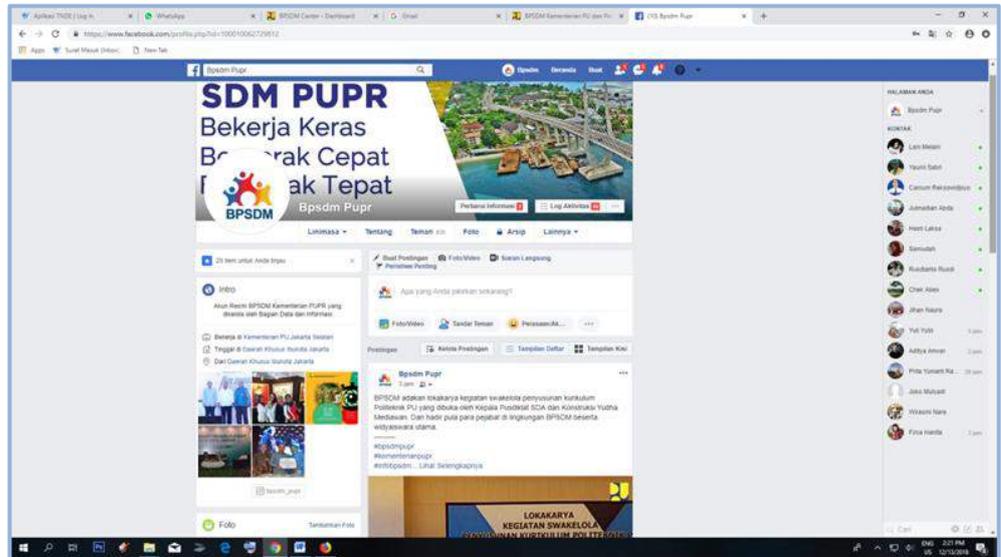
terkait kebijakan, program, kegiatan, dan pencapaian kinerja BPSDM. Berikut ini adalah tampilan akun media sosial BPSDM:



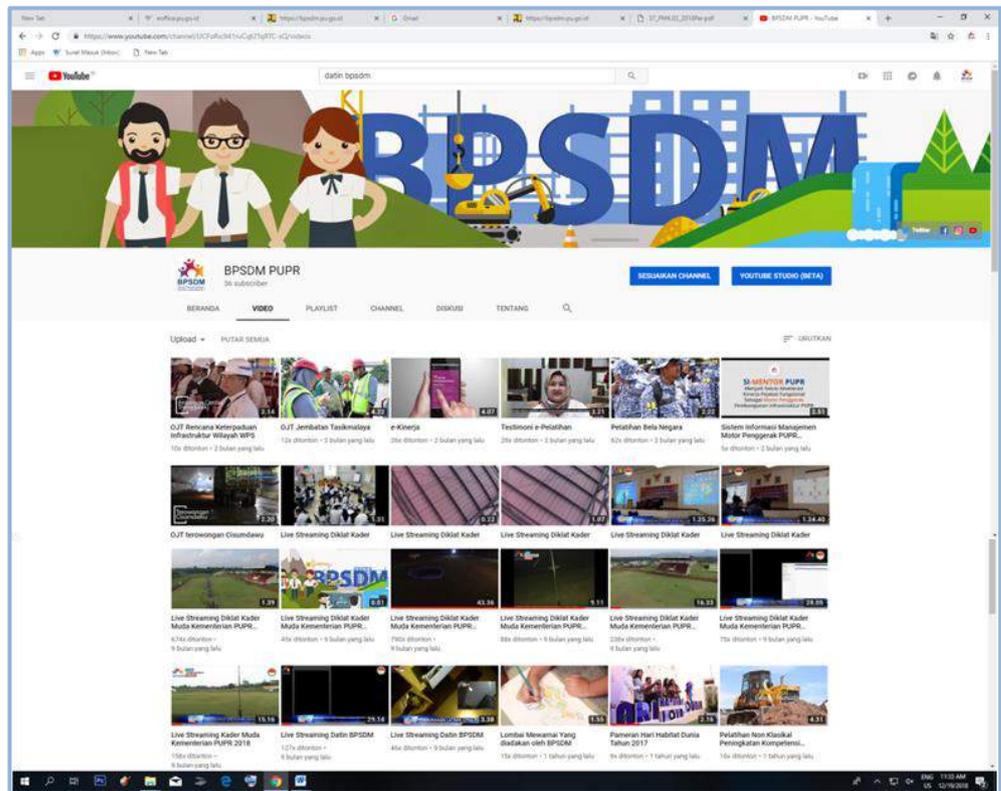
Gambar 23. Media Pelayanan Informasi Publik Twitter



Gambar 24. Media Pelayanan Informasi Publik Instagram



Gambar 25. Media Pelayanan Informasi Publik Facebook



Gambar 26. Media Pelayanan Informasi Publik Youtube

Selain Sarana dan Prasarana yang tersedia dan digunakan dalam pelayanan dan pengelolaan informasi, yang dimiliki PPID Pusat BPSDM berupa :

1. BPSDM TV

Untuk memberikan informasi yang lebih konfresensif dan menarik, maka diproduksi materi untuk ditayangkan di BPSDM TV. materi tayangan berupa video profil mengenai program dan kegiatan BPSDM, slides informasi, slide quotes, serta selingan menarik dan menghibur. Saat ini ada area strategis di kampus Pattimura Kementerian PUPR yang menjadi lokasi BPSDM TV, yakni ATM center lantai dasar Gedung Heritage, Kantin Darmawanita dan Kantin Gedung Bina Marga.



Gambar 27. BPSDM TV

2. Videotron

Selain menggunakan media BPSDM TV, penayangan informasi BPSDM juga memanfaatkan sarana yang telah disediakan Kementerian PUPR seperti media Videotron. Penggunaan Videotron PUPR biasanya bersifat situasional.



Gambar 28. Videotron PUPR

3. PC interaktif

Pelayanan informasi melalui PC interaktif ini digunakan pada penyelenggaraan pameran dan berbagai event lainnya. Informasi yang disajikan dalam PC interaktif diantaranya adalah informasi mengenai peran dan fungsi, kinerja serta pencapaian BPSDM.



Gambar 29. PC Interaktif

4. Info Corner BPSDM

Pemasangan informasi melalui Info Corner BPSDM di setiap akses masuk menuju kantor BPSDM Pusat di Jakarta, pemasangan Info Corner BPSDM ini dimaksudkan selain sebagai penanda/*signage* lokasi BPSDM di Gedung Heritage Kementerian PUPR, juga untuk menyampaikan informasi terkait BPSDM kepada tamu BPSDM atau orang yang mengunjungi Gedung Heritage.

Pemasangan materi informasi pada Info corner BPSDM ini berlokasi bertempat di 3 lokasi yakni :

- a) Berlokasi ditangga dan bordes menuju lantai 2, yang berlokasi dekat lobby resepsionis Gedung Heritage Kementerian PUPR.



Gambar 30. Info Corner BPSDM (ATM Center)

- b) Berlokasi di tangga dan bordes menuju lantai 2 yang berlokasi tengah gedung Heritage, dekat poliklinik Kementerian PUPR.



Gambar 31. Info Corner BPSDM (Poliklinik)

- c) Berlokasi di tangga dan bordes menuju lantai 2 yang berlokasi di dekat Tempat Penitipan Anak (TPA) gedung Heritage

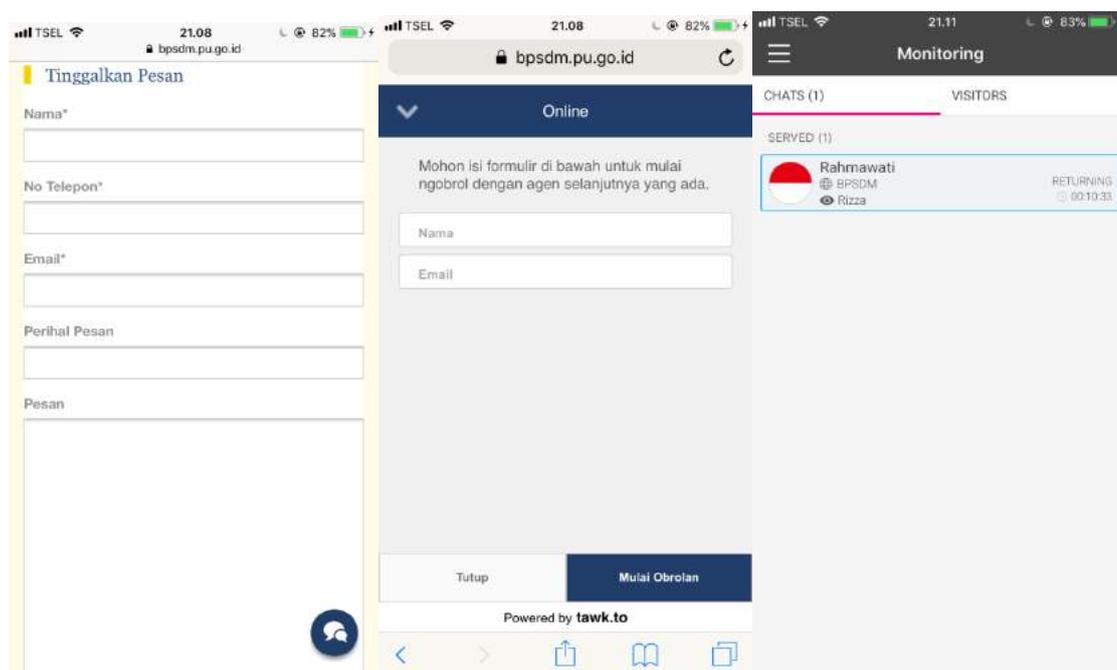


Gambar 32. Info Corner BPSDM (Tempat Penitipan Anak)

2.6. Upaya Inovasi Pelayanan Informasi Publik

Selain memanfaatkan media sosial, BPSDM telah mengembangkan inovasi di bidang pelayanan informasi publik. Salah satu yang dengan menggunakan aplikasi Tawk.to. Merupakan aplikasi atau fitur chat gratis yang akan menghubungkan Anda dengan para admin website. Diharapkan dengan fitur chat ini BPSDM akan lebih mudah berkomunikasi. Dan aplikasi ini pun *mobile friendly*, sehingga memudahkan penggunaanya.

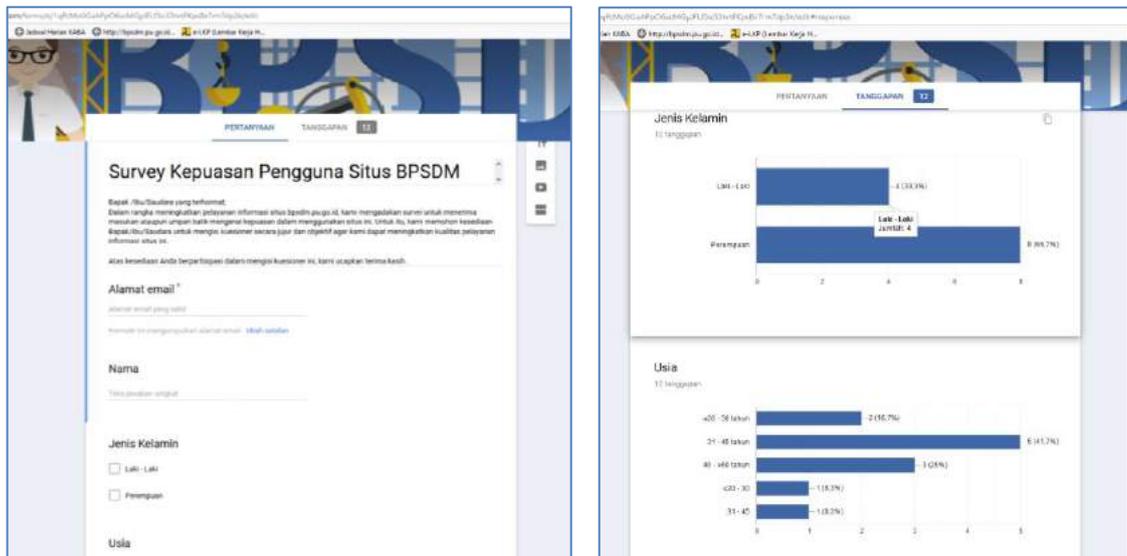
Berikut adalah tampilan Tawk.to di gawai pintar :



Gambar 33. Aplikasi Tawk.to

2.7. Survey Layanan Informasi Publik

Dalam rangka meningkatkan layanan informasi publik pada salah satu media pelayanan informasi BPSDM yaitu website BPSDM, BPSDM melakukan survey melalui Fitur Pengukuran Kepuasan Pengguna Website BPSDM terhadap pengguna website BPSDM terkait optimalisasi pemanfaatan layanan informasi untuk memperoleh masukan dan saran guna perbaikan sistem pengelolaan dan pelayanan informasi BPSDM kedepan. Pada survey kepuasan pengguna website BPSDM ini, para pengguna diminta untuk mengisi kuesioner serta menuliskan kritik maupun saran terhadap pemanfaatan layanan informasi BPSDM.



Gambar 34. Tampilan Survey Kepuasan Pengguna Situs BPSDM

BAB III

KENDALA DALAM LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Dalam kurun waktu 2018, ada beberapa kendala yang dihadapi oleh PPID Pusat BPSDM dalam memberikan pelayanan informasi kepada publik diantaranya adalah masih kurangnya koordinasi dengan unit-unit kerja yang ada di BPSDM berkaitan dengan kualitas pelayanan informasi. Sebagaimana yang tertuang dalam Peraturan Menteri PU Nomor 15/PRT/M/2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, BPSDM terdiri dari 4 Pusat dan 13 Balai. Informasi yang berkaitan dengan tugas dan fungsi masing-masing unit kerja akan diteruskan oleh Bagian Data dan Informasi (Datin) BPSDM ke *e-mail* masing-masing Pusat atau Balai. Akan tetapi mekanisme pemantauan oleh Bagian Data dan Informasi apakah permohonan informasi tersebut sudah dilayani oleh Pusat dan Balai belum berjalan. Hal ini disebabkan belum terbentuknya struktur organisasi PPID di BPSDM dan belum dibuatnya *Standard Operating Procedure* (SOP) pelayanan informasi publik BPSDM yang menyebabkan informasi yang diminta oleh pihak luar belum dapat dipenuhi secara maksimal. Selain itu, karena kesibukan dari masing-masing Pusat dan Balai acapkali informasi yang didapat dirasa kurang *up to date*.

BAB IV

REKOMENDASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Bagian Layanan Informasi Publik BPSDM memiliki beberapa rekomendasi dalam meningkatkan elaborasi setiap kegiatan yang diadakan dengan komunikasi antara lain dengan membuat struktur petugas pelaksana layanan informasi secara baku. Dan menambah admin di berbagai saluran komunikasi yang dimiliki.

Untuk mengatasi kendala yang dihadapi oleh BPSDM dalam memberikan pelayanan informasi kepada publik, maka ada beberapa hal yang perlu diperhatikan, diantaranya:

- Perlu ditingkatkan koordinasi antara Bagian Data dan Informasi, Sekretariat BPSDM dengan Pusat dan Balai dalam memberikan pelayanan informasi melalui komunikasi verbal maupun tertulis mengenai pihak yang bertanggung jawab untuk melayani pertanyaan seputar informasi yang berkaitan dengan pengembangan SDM yang masuk ke *e-mail* BPSDM;
- Perlunya penetapan SOP layanan informasi. Dengan adanya SOP dapat ditentukan mekanisme/alur pemberian pelayanan informasi yang meliputi siapa yang bertanggung jawab untuk memberikan informasi, jangka waktu pelayanan informasi, dan jenis-jenis informasi apa saja yang boleh dan tidak boleh diberikan kepada publik;
- BPSDM harus segera membentuk organisasi PPID di Sekretariat Badan, Pusat, dan Balai yang memungkinkan terbentuknya tanggung jawab yang lebih dalam memberikan pelayanan informasi. Diharapkan dengan adanya penetapan struktur organisasi PPID di BPSDM, kualitas pelayanan informasi yang diberikan dapat meningkat di tahun-tahun mendatang.