

**Daftar Isi**

<b>BAB 1.....</b>	<b>2</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>2</b>
<b>BAB 2.....</b>	<b>5</b>
<b>PELAYANAN INFORMASI PUBLIK .....</b>	<b>5</b>
<b>DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA TANGERANG .....</b>	<b>5</b>
<b>KEBIJAKAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK.....</b>	<b>5</b>
Perwal 1/2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Tangerang. ....	6
Surat Keputusan Walikota No. 800/ Kep.236-Bag.HP/2017 .....	9
Daftar Informasi dan Dokumentasi Publik (DIDP) dan Daftar Klasifikasi Informasi Publik (DKIP) .	15
<b>PELAKSANAAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK.....</b>	<b>18</b>
Sarana dan Prasarana Pelayanan Informasi Publik.....	18
Sumber Daya Manusia yang Menangani Pelayanan Informasi Publik.....	22
Anggaran Penyelenggaraan Pelayanan Informasi Publik .....	23
Permohonan Informasi, Keberatan dan Sengketa Informasi .....	30
<b>BAB 3.....</b>	<b>33</b>
<b>EVALUASI .....</b>	<b>33</b>
<b>KENDALA.....</b>	<b>33</b>
<b>REKOMENDASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT.....</b>	<b>34</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>36</b>

PEMERINTAH KOTA TANGERANG

## BAB 1

### PENDAHULUAN

Tanggal 30 April 2010 merupakan titik awal dimana Undang - Undang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) secara resmi diberlakukan. Mengingat pentingnya keterbukaan Informasi Publik bagi penguatan good governance, transparansi dan demokratisasi di negeri ini, merupakan cikal bakal dibuatnya UU KIP. Aturan ini sangat penting untuk melindungi hak publik atas Informasi publik yang layak didapatkannya.

Pemenuhan terhadap hak Informasi publik sejalan dengan nilai-nilai hak asasi manusia sebagaimana yang termuat dalam Deklarasi Hak Asasi Manusia (*the Universal Declaration of Human Right*). Pada pasal 19 Deklarasi Hak Asasi Manusia menegaskan perlindungan terhadap setiap orang hak untuk menyatakan pendapat (*freedom of opinion and expression*) termasuk di dalamnya kebebasan untuk

(*freedom to*) mencari (*seek*), menerima (*receive*) dan menggunakan Informasi dan pemikiran melalui sejumlah media Informasi publik (Venkat Iyer, 2001 : 2). Untuk itu diperlukan regulasi yang menjamin adanya kebebasan Informasi.

Adanya regulasi yang menjamin pemenuhan dan kebebasan Informasi publik akan semakin memperkuat akuntabilitas publik dan transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan (Venkat Iyer, 2001 : 17). Karena itu, keberadaan UU KIP benar-benar sangat strategis dan sangat menentukan bagi nasib rakyat Indonesia.

Oleh karena itu, sebagai bentuk pelayanan informasi kepada masyarakat dan komitmen dalam menjalankan amanat perundangan mengenai Keterbukaan Informasi Publik, Pemerintah Kota Tangerang telah



Gambar 1 :Dasar Aturan Perundungan tentang keterbukaan informasi publik di Lingkungan Pemerintah Kota Tangerang

membentuk Pejabat Pengelola Inforamsi dan Dokumentasi (PPID) pada tahun 2011 melalui Keputusan Walikota Tangerang Nomor: 800/ Kep.284-INFOKOM/2011 tentang Penunjukan transparansi dan supremasi hukum serta melibatkan partisipasi masyarakat dalam setiap proses kebijakan publik.

Dalam proses keterlibatan masyarakat perlu diakomodir dengan cara mempermudah jaminan akses informasi publik berdasarkan pedoman pengelolaan informasi dan dokumentasi. Apalagi kebutuhan serta tuntutan masyarakat akan informasi publik semakin tinggi.

Kondisi ini tentunya harus diikuti dengan optimalisasi pelayanan publik. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di Lingkungan Pemerintah Kota Tangerang

Dalam Implementasinya UU KIP turut memberikan dampak pada sistem manajemen dan tata kelola lembaga – lembaga publik khususnya mengenai pola kerja dan aliran data serta informasi antar unit kerja di lembaga publik masing – masing. Selain itu menuntut terbangunnya koordinasi dan komunikasi dalam kerangka kerja mengelola data, informasi dan dokumentasi karena tanpa koordinasi dan komunikasi mustahil kinerja lembaga dalam memberikan pelayanan informasi publik dapat dijalankan dengan baik.

Pemerintah Kota Tangerang selaku badan publik melalui Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi (PPID) yang melalu Peraturan Walikota (Perwal) tangerang Nomor 13 tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Informasi Publik berada dalam organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PLID), terus berupaya menjalankan amanat perundangan mengenai keterbukaan informasi publik. Diantaranya dengan melakukan pengelolaan informasi, dokumentasi dan menyajikannya kepada masyarakat sesuai dengan prosedur aturan perundangannya.

Selain itu , fasilitas infrastruktur dalam penyajian informasi yang akuntabel yang didukung oleh teknologi informasi terus dibangun dan dikembangkan. Ini merupakan bentuk keseriusan pemerintah Kota Tangerang dalam pengelolaan dan pemanfaatan informasi dalam menjalankan pemerintahan.

Upaya dan keseriusan Pemkot dalam pengelolaan informasi, pada tahun 2017 ini telah menyesuaikan aturan penyelenggaraan pelayanan informasi publik yaitu Perwal 13 tahun 2017 sebagai penjelasan teknis di lingkup Pemerintah Kota Tangerang sebagai respon dengan ditetapkannya Peraturan Menteri Dalam Negeri (PERMENDAGRI) Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah

Daerah. Selain itu, bentuk apresiasi telah dicapai dengan mempertahankan posisi peringkat pertama Badan Publik terbaik dalam Pemeringakatan Badan Publik di Provinsi Banten selama tiga tahun berturut-turut.

Kedepan, bukan hal yang tidak mungkin bahwa Pemkot Tangerang melalui PPID nya dapat menjadi referensi pelayanan informasi di tingkat nasional. Pemkot Tangerang terus berinovasi dalam melayani masyarakatnya melalui aplikasi-aplikasi yang telah diluncurkan.

PEMERINTAH KOTA TANGERANG

## BAB 2

### PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

#### DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA TANGERANG

#### KEBIJAKAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

Dalam kurun waktu 2017 secara garis besar kinerja PPID adalah melaksanakan apa yang menjadi amanat UU KIP dalam pelayanan informasi publik dengan koridor pelaksanaan Undang-undang NO. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Salah satu hal yang menjadi momentum output tugas PPID Pemkot Tangerang Tahun 2017 adalah merevisi Perwal 1/2015

menjadi Perwal 13/2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Tangerang sebagai akibat diberlakukannya Permendagri 3/2017.

Tidak hanya merevisi Perwal, PPID juga telah melengkapi perwal tersebut dengan empat buah Standar Operasional Prosedur (SOP), Keputusan Wali Kota dan aturan petunjuk teknis yang lebih terperinci.



Gambar 2: Skema Perubahan Perwal 1/2015 ke Perwal 13/2017

Selain revisi Perwal, untuk melengkapi petunjuk teknis pelayanan informasi sekaligus sebagai turunan dari Perwal No. 13/ 2017, pada tahun 2017 PPID juga telah menyusun:

- 1) Surat Keputusan Walikota terkait susunan organisasi Pengelola Layanan Informasi dan Dokumentasi (PLID),
- 2) Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk 4 (empat) mekanisme yaitu;
  - Penyusunan Daftar Informasi dan Dokumentasi Publik (DIDP),
  - Pelayanan Informasi,
  - Pengajuan Keberatan Informasi dan
  - Penyelesaian Sengketa Informasi Publik.

- 3) Terakhir tertanggal 11 September 2017, PPID Pemerintah Kota Tangerang juga sudah selesai menyusun Daftar Informasi dan Dokumentasi Publik (DIDP) dan Daftar Klasifikasi Informasi Publik (DKIP) untuk informasi publik yang dikecualikan di lingkup pemerintah Kota Tangerang yang dalam salah satu prosesnya kami juga melibatkan Komisi Informasi Provinsi Banten.

6

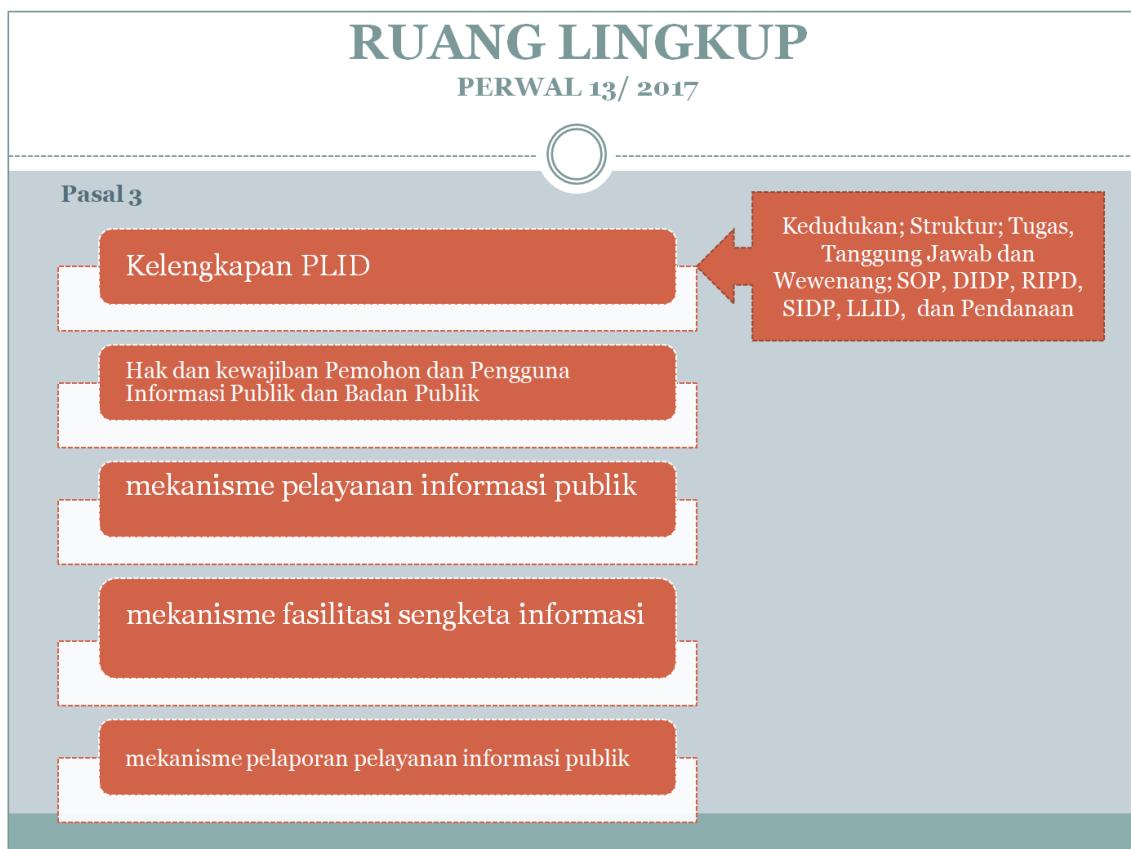
Hal terperinci selanjutnya mengenai tata aturan penyelenggaraan pelayana informasi publik akan dibahas dalam bagian selanjutnya.

#### Perwal 1/2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Tangerang.

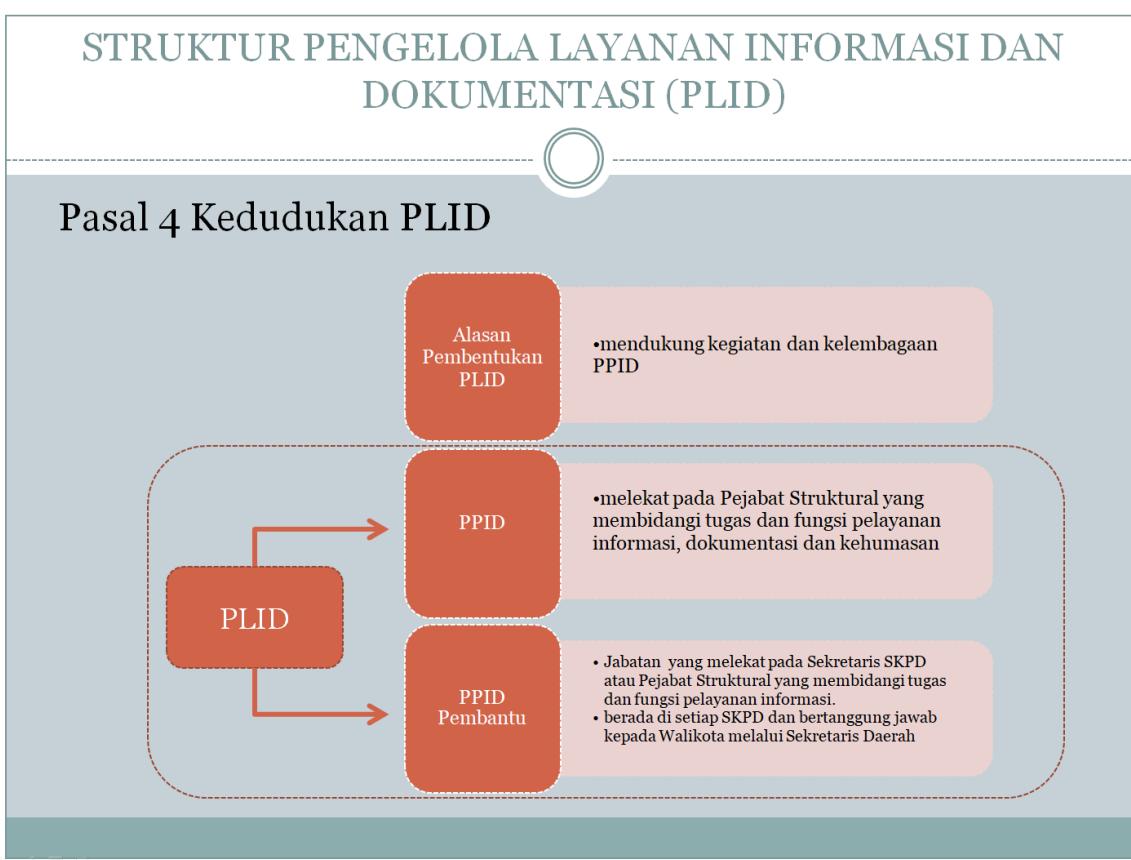
Seperti telah dibahas sebelumnya, sebagai tindak lanjut dari diberlakukannya Permendagri 3/2017 sebagai penganti Permendagri 35/2010 maka PPID Pemerintah Kota Tangerang menyesuaikan dan merevisi Perwal1/2015.

Secara garis besar, yang menjadi perubahan pada Perwal 13/2017 adalah adanya beberapa istilah baru dalam

mekanisme pelayanan publik yang diseragamkan oleh Kementerian Dalam Negeri sebagai koordinator Pemerintah Daerah baik itu level Provinsi maupun Kabupaten/ Kota. Dalam Permendagri 3/2017 disebutkan istilah Pengelola Layanan Informasi dan Dokumentasi atau PLID. PLID menjadi wadah besar dimana PPID Utama dan PPID Pembantu menjadi bagian utamanya.



Gambar 3: Ruang Lingkup Pembahasan Perwal 13/ 2017



Gambar 4: Struktur PLID

Selain PLID ada pula beberapa istilah baru yang turut merubah isi dan istilah yang digunakan dalam pelayanan informasi

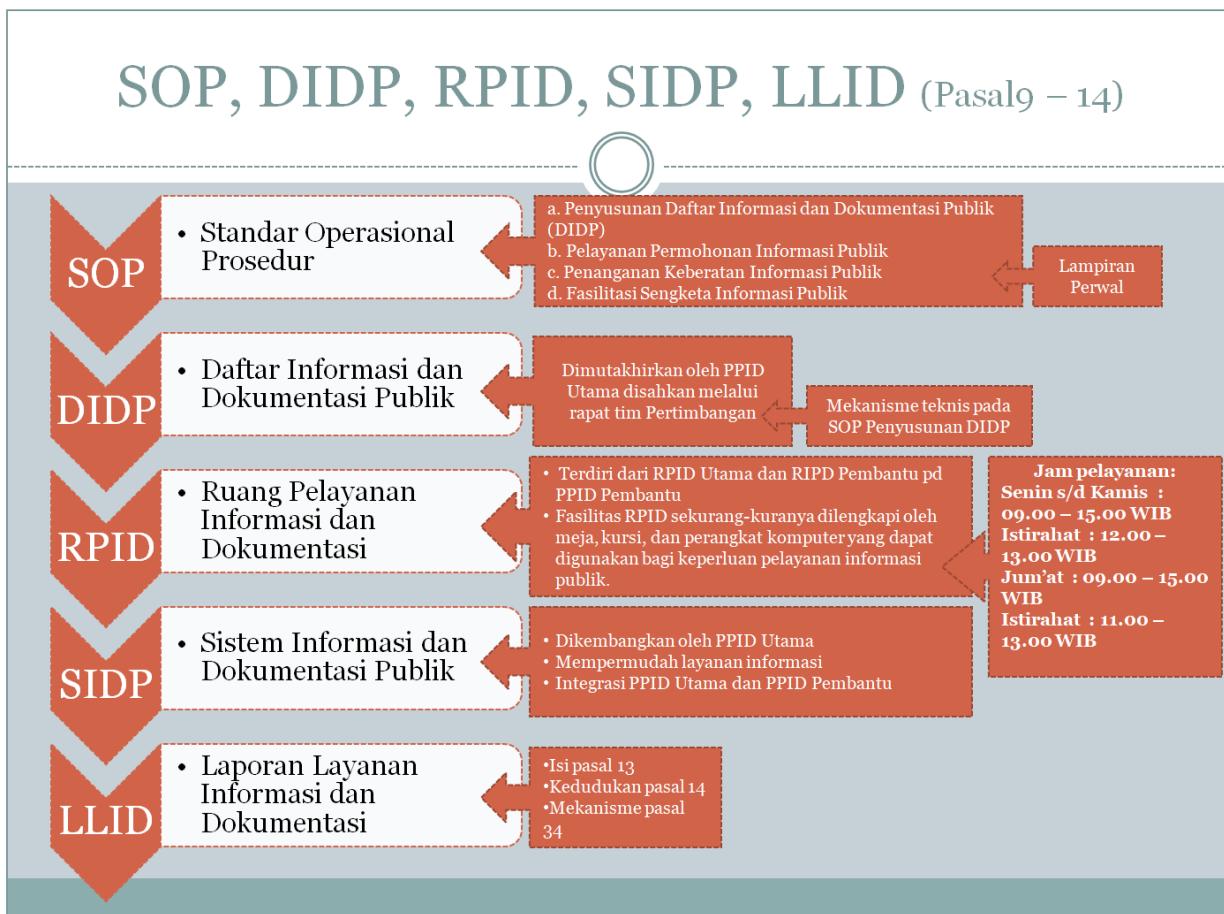
publik sebelumnya. Gambar diagram berikut menjelaskan beberapa istilah tersebut.



Gambar 5: Daftar Istilah Baru pada Perwal 13/ 2017

PEMERINTAH

Kesemua rincian penggunaan istilah tersebut telah disesuaikan dan telah di implementasikan dimulai pada tahun anggaran 2017.

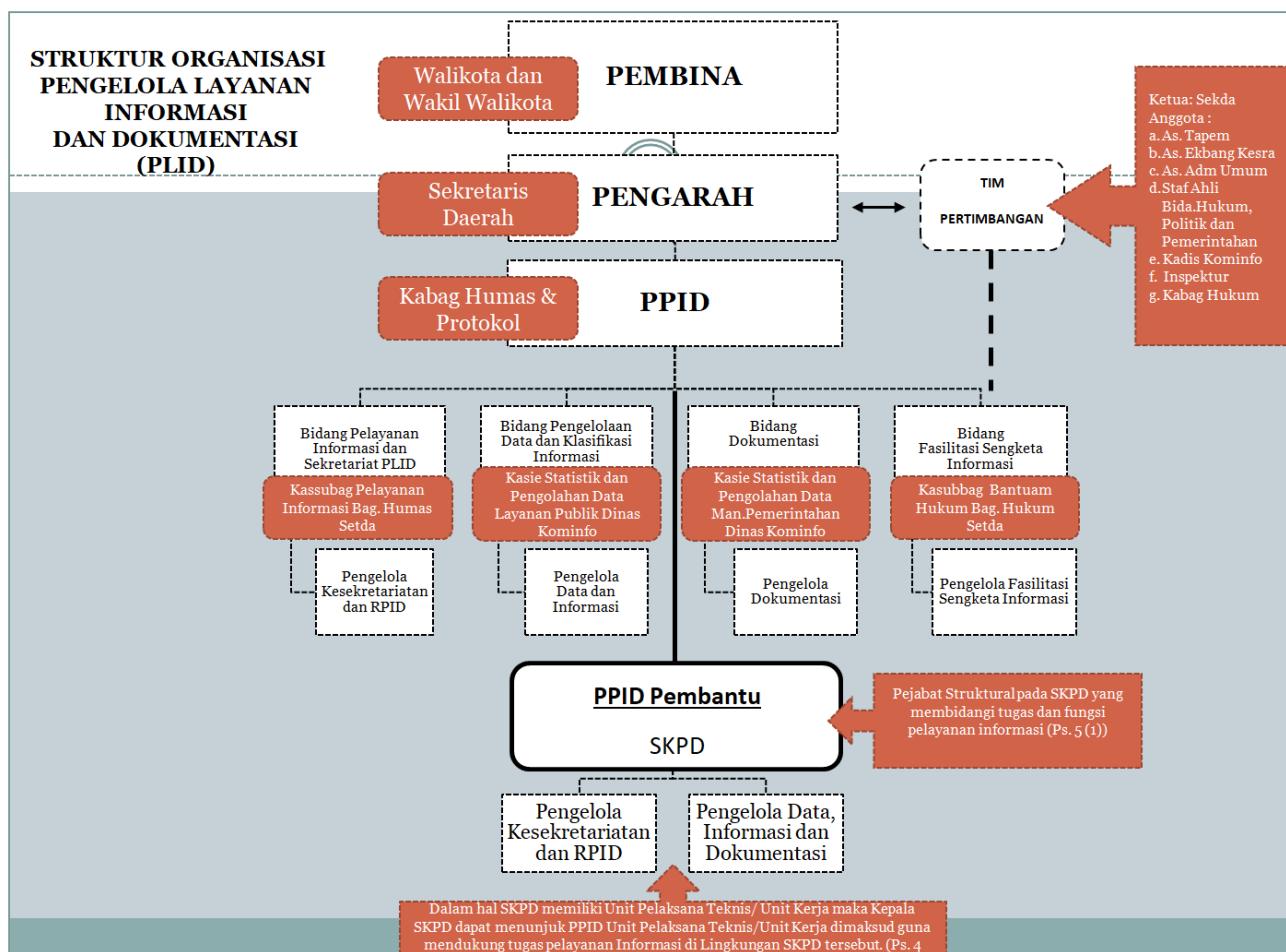


Gambar 6: Penerapan Penggunaan Istilah Pelayanan Informasi dalam Petunjuk Pelaksanaan dan Teknis Pelayanan Informasi

Surat Keputusan Walikota No. 800/Kep.236-Bag.HP/2017

Sebagai aturan turunan dari Perwal, Pemerintah Kota Tangerang juga menyusun dan menetapkan Surat Keputusan Walikota Tangerang no 800/Kep.236-Bag.HP/2017 tentang Pengelola Layanan Informasi dan Dokumentasi (PLID) di Lingkungan

Pemerintah Kota Tangerang. Sesuai dengan judulnya, keputusan tersebut menjelaskan organisasi dan rincian tugas PLID dalam pelayanan informasi di lingkup Pemkot Tangerang.



10

Gambar 7: Struktur Organisasi PLID Pemerintah Kota Tangerang

Khusus untuk PPID Pembantu, berdasarkan pasal 5 ayat (1) huruf e Perwal 13/ 2017, PPID Pembantu adalah Pejabat Struktural pada SKPD yang membidangi tugas dan fungsi pelayanan informasi. Pada PLID Pemerintah Kota Tangerang, PPID Pembantu terdiri dari:

1	Sekretariat Daerah	: Kepala Bagian Humas & Protokol
2	Sekretariat DPRD	: Kepala Bagian Humas & Protokol
3	Inspektorat	: Sekretaris
4	Dinas Pendidikan	: Sekretaris
5	Dinas Kesehatan	: Sekretaris
6	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	: Sekretaris
7	Dinas Perumahan dan Permukiman	: Sekretaris
8	Satuan Polisi Pamong Praja	: Sekretaris
9	Dinas Sosial	: Sekretaris
10	Dinas Ketenagakerjaan	: Sekretaris

11	Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	: Sekretaris
12	Dinas Ketahanan Pangan	: Sekretaris
13	Dinas Pertanahan	: Sekretaris
14	Dinas Lingkungan Hidup	: Sekretaris
15	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	: Sekretaris
16	Dinas Perhubungan	: Sekretaris
17	Dinas Komunikasi dan Informatika	: Sekretaris
18	Dinas Perindustrian dan Perdagangan	: Sekretaris
19	Dinas Koperasi dan UKM	: Sekretaris
20	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	: Sekretaris
21	Dinas Pemuda dan Olahraga	: Sekretaris
22	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata	: Sekretaris
23	Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah	: Sekretaris
24	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	: Sekretaris
25	Badan Pengelola Keuangan Daerah	: Sekretaris
26	Badan Pendapatan Daerah	: Sekretaris
27	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	: Sekretaris
28	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	: Sekretaris Unsur Pelaksana
29	Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik	: Kepala Sub Bagian Tata Usaha
30	Rumah Sakit Umum Daerah	: Kepala Bagian Tata Usaha
31	Kecamatan Tangerang	: Sekretaris
32	Kecamatan Karawaci	: Sekretaris
33	Kecamatan Cibodas	: Sekretaris
34	Kecamatan Jatiuwung	: Sekretaris
35	Kecamatan Periuk	: Sekretaris
36	Kecamatan Neglasari	: Sekretaris
37	Kecamatan Benda	: Sekretaris
38	Kecamatan Batuceper	: Sekretaris
39	Kecamatan Cipondoh	: Sekretaris
40	Kecamatan Pinang	: Sekretaris
41	Kecamatan Ciledug	: Sekretaris
42	Kecamatan Karang Tengah	: Sekretaris

Gambar 8 : Tabel Daftar PPID Pembantu di Lingkungan Pemerintah Kota Tangerang

Selanjutnya, berdasarkan struktur organisasi tersebut, uraian kerja dari masing-masing bagian dan bidang adalah sebagai berikut:

### 1. Pembina

#### Tugas:

Melakukan pembinaan terhadap pengelolaan dan pelayanan informasi publik di Lingkungan Pemerintah Kota Tangerang.

#### Fungsi:

Pembinaan terhadap seluruh rangkaian kegiatan pengelolaan dan pelayanan informasi publik sesuai dengan mekanisme aturan perundangan.

### 2. Pengarah

#### Tugas:

1. Memberikan arahan kepada PPID Utama dan PPID Pembantu terkait pengelolaan dan pelayanan informasi publik;
2. Memberikan persetujuan kepada PPID Utama atas informasi publik yang dapat diakses/diberikan kepada pemohon informasi;
3. Memberikan rekomendasi kepada PPID Utama atas hasil uji konsekuensi informasi yang dikecualikan; dan
4. Memberikan persetujuan atas pertimbangan PPID Utama terkait dengan setiap kebijakan yang diambil untuk memenuhi hak setiap pemohon informasi.

- Catatan:

Dalam menjalankan tugasnya, Pengarah berkoordinasi dan dapat meminta masukan dari Anggota Tim Pertimbangan.

#### Fungsi:

1. Mengarahkan kegiatan pengelolaan dan pelayanan informasi publik serta menjamin ketersediaan informasi publik secara terintegrasi dan terkoordinasi;
2. Menerima keberatan atas penolakan dari pemohon informasi publik; dan
3. Memberikan tanggapan atas keberatan yang diajukan oleh pemohon informasi.

### 3. Tim Pertimbangan

#### Tugas :

1. Membahas usulan-usulan informasi yang dikecualikan;
2. Memberikan pertimbangan atas klasifikasi informasi, termasuk informasi yang dikecualikan dan hal lain yang perlu mendapat pertimbangan.

#### Fungsi:

mengambil keputusan terhadap keberatan yang diajukan oleh Pemohon Informasi dan hal lain yang perlu mendapat pertimbangan.

**4. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Utama****Fungsi:**

Menyelenggarakan pelayanan informasi publik di Lingkungan Pemerintah Kota Tangerang.

**Tugas :****a. Bidang Pengelolaan Informasi**

- 1) Mengkoordinasikan dan mengkonsolidasikan pengumpulan bahan data dan informasi publik dari tiap-tiap PPID Pembantu di Lingkungan Pemerintah Kota Tangerang;
- 2) Melakukan Pengelolaan Data dan Informasi Publik;
- 3) Melakukan inventarisasi Data dan Informasi Publik.

**b. Bidang Pelayanan Informasi**

- 1) Memberikan dukungan administratif dan teknis operasional serta sarana dan prasarana mendukung tersedianya pelayanan Informasi Publik;
- 2) Memberikan pelayanan informasi publik;
- 3) Membuat laporan penyelenggaraan pelayanan informasi publik.

**c. Bidang Dokumentasi dan Arsip**

- 1) Menyimpan, mendokumentasikan dan menyediakan informasi publik;

2) Melakukan pemutakhiran Data dan Informasi Publik secara berkala.

**d. Bidang Penyelesaian Sengketa Informasi**

memberikan advokasi dan mewakili Pemerintah Kota Tangerang dalam menyelesaikan sengketa informasi publik.

**5. PPID Pembantu****Fungsi:**

1. Menghimpun informasi publik pada masing-masing SKPD;
2. Menata, mengelola dan menyimpan dan atau mendokumentasikan informasi publik pada masing-masing SKPD.

**Tugas:**

1. membantu PPID Utama dalam melaksanakan tanggungjawab, tugas, dan kewenangannya;
2. melaksanakan kebijakan teknis informasi dan dokumentasi di lingkup SKPD sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya;
3. mengumpulkan, mengolah, mengkompilasi bahan dan data di lingkup SKPD masing-masing menjadi bahan informasi publik;
4. melakukan verifikasi bahan informasi publik, pemutakhiran informasi dan dokumentasi serta inventarisasi informasi yang dikecualikan untuk disampaikan kepada PPID Utama;

5. memberikan pelayanan informasi publik di lingkup SKPD masing-masing;
6. menyampaikan dan menayangkan informasi publik yang ada di bawah wewenangnya sekurang-kurangnya pada situs resmi (website) SKPD secara berkala sesuai format dan ketentuan yang telah diatur pada aturan perundangan mengenai Keterbukaan Informasi Publik;
7. menjamin ketersediaan dan akselerasi informasi dan dokumentasi bagi pemohon layanan informasi secara cepat, tepat berkualitas dengan mengedepankan prinsip-prinsip pelayanan prima pada lingkup masing-masing SKPD.
8. bersama-sama dengan PPID Utama melaksanakan proses adjudikasi atau mediasi di Komisi Informasi apabila terjadi sengketa informasi publik.
9. memberikan laporan pelayanan informasi di lingkup SKPD masing-masing kepada PPID Utama setiap bulan, meliputi:
  - a. Jumlah permohonan informasi publik yang diterima;
  - b. waktu yang diperlukan dalam memenuhi setiap permohonan informasi publik;
  - c. jumlah permohonan informasi publik yang dikabulkan baik sebagian atau seluruhnya dan permohonan informasi publik yang ditolak;
  - d. alasan penolakan permohonan informasi publik.

**PEMERINTAH KOTA TANGERANG**

## Inti Hubungan Tugas PPID dan PPID Pembantu

### Pasal 6 dan Pasal 7

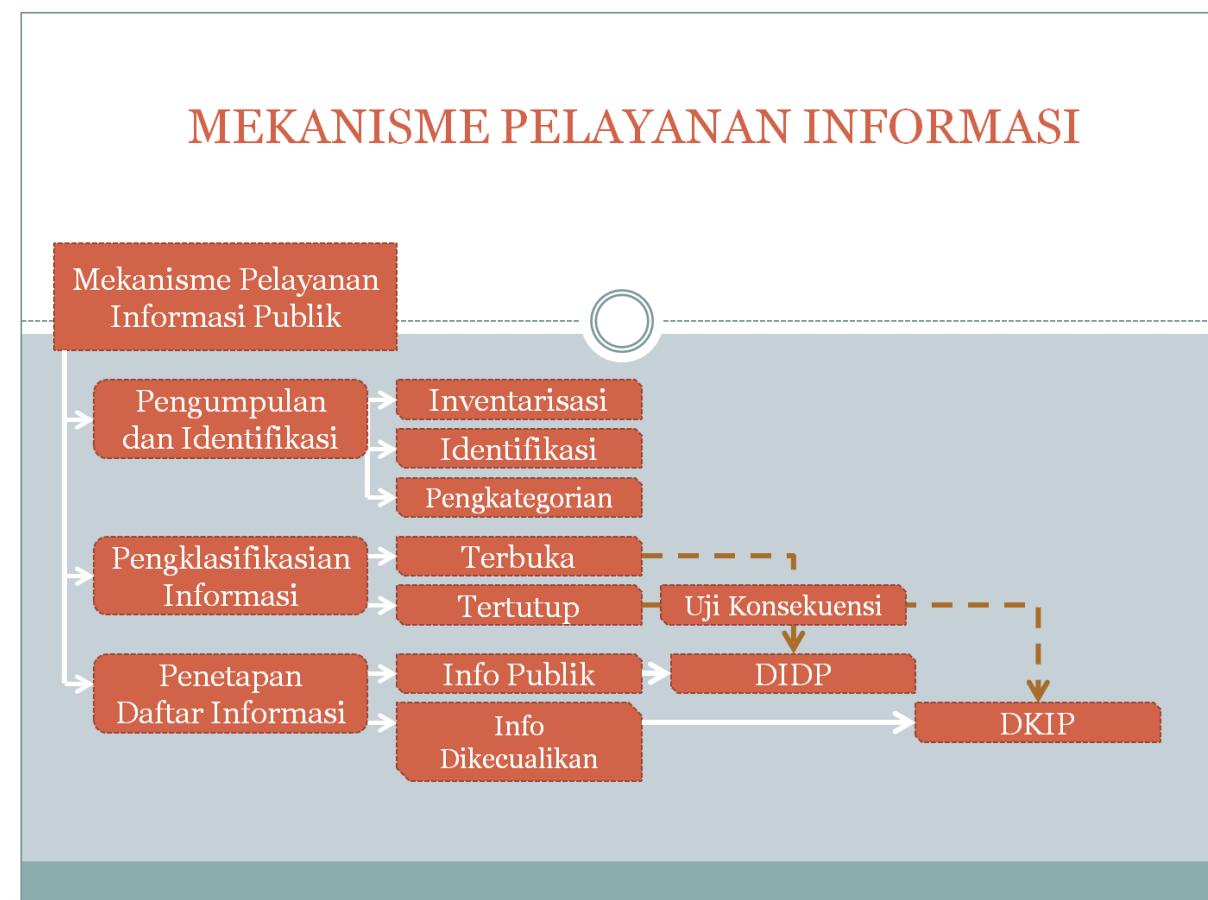
No	Tugas	PPID	PPID Pembantu	Keterangan
1.	Mengolah, menyimpan, mendokumentasikan, menyediakan informasi	Lingkup Pemkot Tangerang (dibantu PPID Pembantu)	Lingkup SKPD Masing-masing	PPID Pembantu membantu menyediakan Daftar Informasi Publik lingkup SKPD masing-masing kepada PPID
2.	Memberikan Pelayanan Informasi	Melayani Permohonan tingkat Pemkot Tangerang dan permohonan informasi dengan sumber data dari multi SKPD	Melayani permohonan informasi yg ditujukan langsung ke SKPD; dan yang didelegasikan oleh PPID (sepanjang data dan informasi yang dimohonkan dikuasai hanya oleh SKPD yang bersangkutan)	
		Mengkoordinasikan pengumpulan bahan dan informasi dari tiap PPID Pembantu	Mendukung data dan informasi yang ada di lingkup SKPD masing-masing	Ditindaklanjuti dengan Surat Pengarah PPID
		Mendelegasikan pemenuhan permohonan informasi kepada PPID Pembantu	Memberikan pelayanan informasi yang didelegasikan oleh PPID	Dengan pertimbangan karena informasi yang diminta dibawah penguasaan PPID Pembantu tersebut.
3.	Dalam Penyelesaian Sengketa Informasi	Bersama-sama menyelesaikan Proses Sengketa Informasi		
4.	Pembuatan Laporan Pelayanan Informasi	Setiap 3 bulan sekali kepada PPID Provinsi Banten dan Setahun sekali ke KI Prov. Banten	Satu bulan sekali ke PPID	

**Gambar 9: Tata Kerja PPID Utama dan PPID Pembantu**

### Daftar Informasi dan Dokumentasi Publik (DIDP) dan Daftar Klasifikasi Informasi Publik (DKIP)

Seperti yang telah diulas sebelumnya, tertanggal 11 September 2017, PPID Pemerintah Kota Tangerang juga sudah selesai menyusun Daftar Informasi dan Dokumentasi Publik (DIDP) dan Daftar

Klasifikasi Informasi Publik (DKIP) untuk informasi publik yang dikecualikan di lingkup pemerintah Kota Tangerang yang dalam salah satu prosesnya juga melibatkan Komisi Informasi Provinsi Banten.

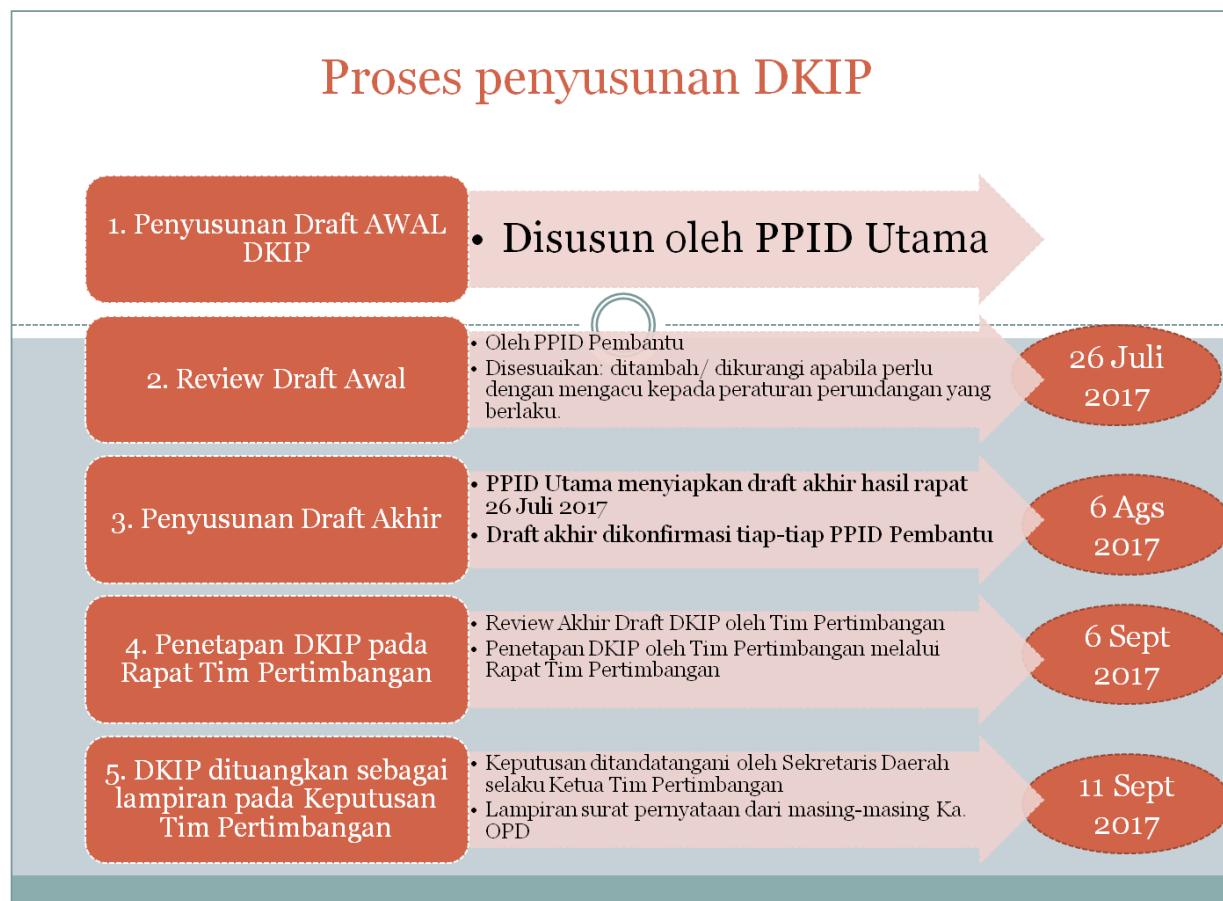


Gambar 10: Mekanisme Pelayanan Informasi

Mekanisme pelayanan informasi yang tertuang dalam BAB IV Perwal 13/2017 merupakan suatu proses yang terdiri dari mengumpulkan, mengklasifikasi dan menetapkan daftar informasi publik. Daftar informasi publik sendiri terdapat dua jenis yaitu Daftar Informasi yang berisi informasi apa saja yang tersedia dan informasi apa saja yang dikecualikan dan bersifat terbatas. Berdasarkan proses tersebutlah DIDP dan DKIP lingkup pemerintah Kota

Tangerang disusun dan dituangkan dalam Keputusan Tim Pertimbangan.

Untuk DIDP, PPID telah menyusunnya sejak tahun 2015 dan secara periodik direvisi dan disesuaikan disetiap tahunnya mengingat isi dari DIDP terdapat informasi berkala. Selanjutnya untuk DKIP, Pemerintah Kota Tangerang menyusunnya pada tahun 2017 dengan skema penyusunan sesuai dengan apa yang dijelaskan pada gambar di bawah ini.



Gambar 11 : Skema Proses Penyusunan DKIP yang dilakukan oleh PPID Pemerintah Kota Tangerang



Gambar 12: Foto Rapat Tim Pertimbangan dalam Rangka Pembahasan DIDP dan DKIP Rabu, 6 September 2017

## PELAKSANAAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

### Sarana dan Prasarana Pelayanan Informasi Publik

Sarana dan prasarana pelayanan informasi publik di Lingkungan Pemerintah Kota Tangerang terdiri dari perangkat lunak dan perangkat keras. Untuk perangkat lunak, Pemerintah Kota Tangerang didukung oleh:

- a. Situs resmi [www.tangerangkota.go.id](http://www.tangerangkota.go.id) sebagai sarana media untuk menayangkan informasi publik dan informasi lainnya mengenai pemerintahan dan pembangunan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Tangerang.

Situs resmi [tangerangkota.go.id](http://tangerangkota.go.id) dikoordinir oleh Dinas Kominfo Kota Tangerang dengan melibatkan seluruh OPD untuk updating dan operating tautan situs OPD, sedangkan untuk fitur PPID menjadi tanggungjawab PPID Pemerintah Kota Tangerang yang didalamnya terdiri dari Bagian Humas, Bagian Hukum dan Dinas Kominfo sendiri.

18

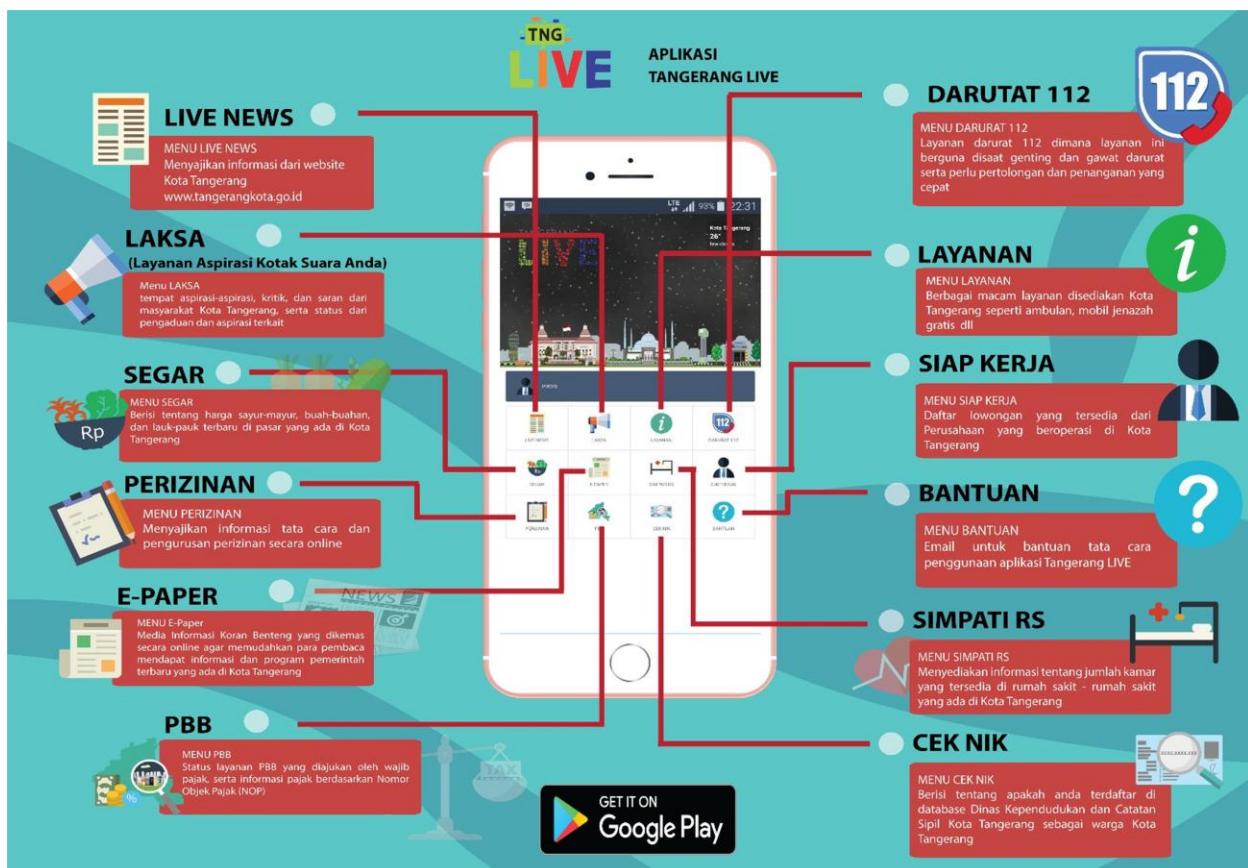


Gambar 13: Pelayanan Informasi Melalui Internet [www.tangerangkota.go.id](http://www.tangerangkota.go.id)

### b. Aplikasi Pelayanan Informasi

Selain aplikasi berbasis website (*web based*) Pemerintah Kota Tangerang juga mengembangkan aplikasi yang dibangun secara khusus untuk menampung aspirasi masyarakat sebagai bagian dari pelayanan informasi. Aplikasi yang disebut LAKSA (Laporan Aspirasi Kotak Suara Anda).

Aplikasi LAKSA ini terintegrasi dengan Aplikasi Tangerang LIVE yang didalamnya juga menyajikan informasi-informasi penting terkait Kota Tangerang dan Pelayanan Pemerintah Kota Tangerang seperti dijelaskan pada gambar berikut.



Gambar 14: Aplikasi Tangerang LIVE



Gambar 15: Aplikasi LAKSA yang terintegrasi dengan APLIKASI Tangerang LIVE

Cukup dengan mengunduh aplikasi laksa di Google Playstore maka layanan informasi ini sudah dapat dinikmati oleh warga Tangerang dan masyarakat luas.

Selanjutnya, dukungan infrastruktur sebagai bagian dari sarana prasarana yang dimiliki Pemerintah Kota Tangerang dalam Pelayanan Informasi, diantaranya:

- a. Ruang Pelayanan Informasi
- b. Tangerang LIVE ROOM
- c. Tangerang City Gallery

Untuk memberikan pelayanan informasi secara langsung, tersedia Ruang Pelayanan Informasi yang terletak di dalam ruang Bagian Humas. Sarana yang tersedia pada ruangan tersebut adalah:

1. Satu perangkat Personal Computer
2. Satu buah mesin printer, photocopy dan scanner;
3. Meja layanan dan kursi;
4. Empat buah standing banner;
5. Formulir dan Flyer Pelayanan Informasi
6. Akses wifi pelayanan informasi khusus; dan
7. ATK.

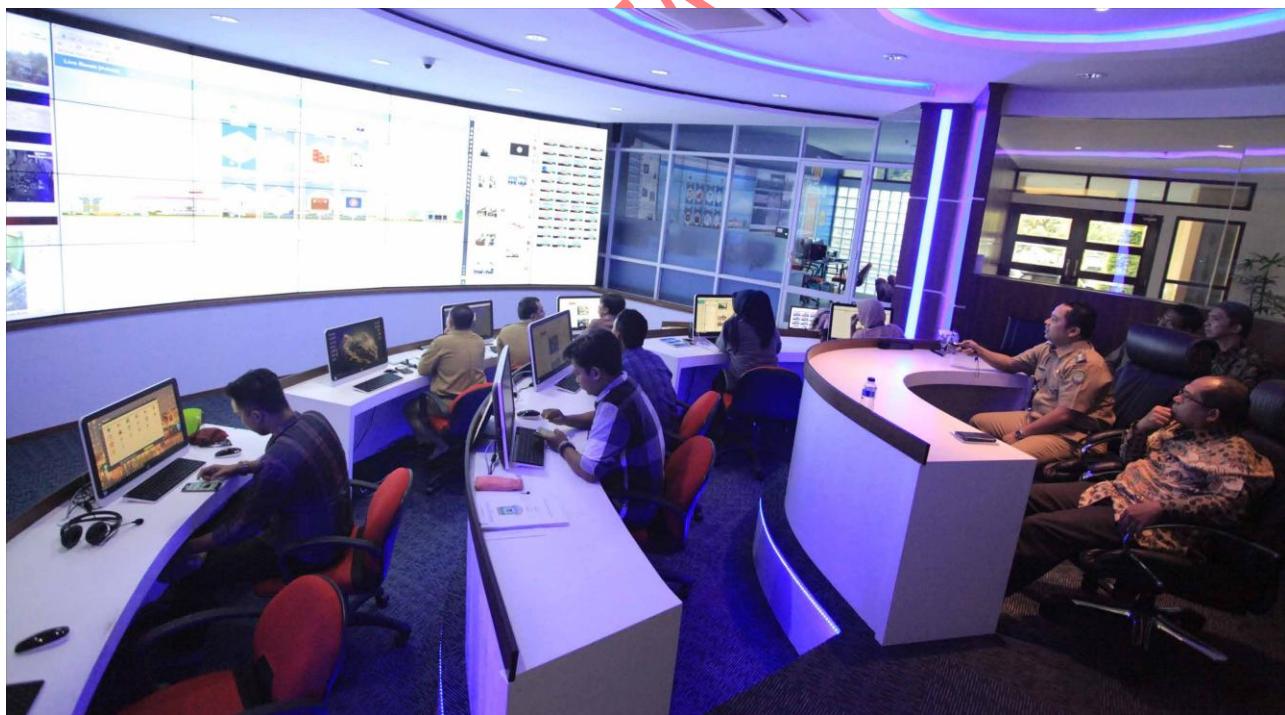


Gambar 16: Ruang Pelayanan Informasi Pemerintah Kota Tangerang

21

Ruang Tangerang LIVE/ Tangerang LIVE Room (TLR) dibangun dan diresmikan pada 28 Februari 2016 bertepatan dengan HUT ke 23 Kota Tangerang. Ruangan ini berfungsi sebagai media kontrol dalam proses pembangunan kota. Dalam ruangan ini terdapat beberapa OPD yang langsung bersentuhan dengan masyarakat dalam pelayanan dan infrastruktur. Personil

penghubung Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, Dinas Perhubungan, Dinas Lingkungan Hidup, Satuan Polisi Pamong Praja dan Badan Penanggulangan Bencana Daerah ada ditempatkan di ruangan ini guna memudahkan dalam berkoordinasi dalam melayani masyarakat.



Gambar 17:Ruang Tangerang Live Room (TLR) yang berfungsi sebagai pusat kendali (command center) Pemerintah Kota Tangerang

Pada tahun anggaran 2017 telah dimulai pembangunan City Gallery Kota Tangerang. Rencananya, City Gallery yang didalamnya berisi informasi mengenai Kota Tangerang

yang ditampilkan secara audio – visual, akan diresmikan bertepatan pada HUT ke-25 Kota Tangerang tahun 2018.



Gambar 18: Sketsa Rencana City Gallery Kota Tangerang

#### Sumber Daya Manusia yang Menangani Pelayanan Informasi Publik

Seluruh perangkat baik perangkat lunak dan perangkat keras sebagai bagian dari sarana prasara pelayanan informasi publik dioperasikan oleh sumber daya manusia/staf dan pelaksana khusus yang bertanggung jawab pada pelaksanaan dan pengoperasian masing-masing fungsi sarana dan prasarana tersebut.

Untuk situs Pemerintah Kota Tangerang dikoordinatori oleh Dinas Kominfo Kota Tangerang dengan melibatkan staf/pelaksana pada masing-masing OPD yang bertugas sebagai operator masing-masing situs yang sudah diserahterimakan dalam *updating* data dan informasi pada masing-masing situs OPD. Begitupula dengan

aplikasi, Dinas Kominfo yang memiliki tugas pokok dalam pembangunan sistem dan pengoperasian aplikasi informatika.

Selanjutnya untuk Ruang Pelayanan Informasi, hingga tahun 2015 dibawah tanggung jawab Bidang Pelayanan Informasi yang dijabat secara *ex officio* oleh Kepala Sub Bagian Pelayanan Informasi pada Bagian Humas Setda Kota Tangerang.

Untuk *Command Center* pengoperasianya berada di bawah Dinas Kominfo melalui UPTD yang akan dibentuk pada TA 2016.

Secara garis besar, klasifikasi pelaksana pelayanan informasi harus memahami:

1. Konsep pelayanan publik;
2. Sistematika teknis kerja aplikasi informasi dan yang menjadi tanggung jawabnya masing-masing;
3. Juklak juknis dan SOP masing-masing.

#### Anggaran Penyelenggaraan Pelayanan Informasi Publik

Anggaran Penyelenggaraan Pelayanan Informasi TA 2017 berada di bawah Bagian Humas dan Protokol, Sekretariat Derah Kota Tangerang yang secara lebih detail dibagi kedalam dua kegiatan yaitu Rapat

Koordinasi Pelayanan Informasi Pemerintah Kota Tangerang dan kegiatan Penyelenggaraan Pelayanan Informasi Publik Pemerintah Kota Tangerang.

##### a. Rapat Koordinasi Pelayanan Informasi Publik

Rapat Koordinasi Pelayanan Informasi Publik Pemerintah Kota Tangerang adalah kegiatan tahunan yang diikuti oleh PPID Utama dan seluruh PPID Pembantu di lingkungan Pemeritah Kota Tangerang, dengan mengundang narasumber yang ahli dan memiliki pengalaman terkait Keterbukaan dan Pelayanan Informasi Publik.

Rakor Pelayanan Informasi pad tahun 2017, dilaksanakan pada:

Hari/ Tanggal : Rabu, 10 Mei 2017

Tempat : Ruang Rapat Eks-Humas  
Gedung Puspem Lt. 3

Maksud dan tujuan dilaksanakannya kegiatan ini adalah:

1. Terbangunnya sinergitas dan koordinasi terkait pelaksanaan tugas dan fungsi PPID di lingkungan Pemerintah Kota Tangerang khususnya dengan diberlakukannya Peraturan Walikota Tangerang Nomor 13 Tahun

- 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayan Informasi Publik;
2. Peningkatan pemahaman dan kapasitas PPID di Lingkungan Pemerintah Kota Tangerang terhadap administrasi dalam pengelolaan informasi sebagai bentuk upaya Pemerintah Kota Tangerang dalam meningkatkan Pelayanan Informasi.
3. Meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi publik yang efektif dan efisien;
4. Serta sebagai sarana bertukar informasi antar PPID di Kota Tangerang.

Peserta Rakor terdiri dari:

1. Para PPID Pembantu di Lingkungan Pemerintah Kota Tangerang sebanyak 43 orang
2. Dua orang staf pengelola informasi dan dokumentasi pada masing-masing

PPID Pembantu sebanyak 86 orang . Dengan total peserta 129 orang.

Narasumber yang hadir memberikan materi adalah:

1. Kepala Pusat Penerangan Sekretariat Jenderal Kementerian Dalam Negeri Tema: Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) No. 3 Tahun 2017 Cakupan isi meliputi:
  - a. Tujuan dan dasar diterbitkannya Permendagri 3/ 2017;
  - b. Perubahan yang mendasar antara Permendagri 35/ 2011 dengan Permendagri 3/2017;
  - c. Harapan bagi Pemerintah Daerah melalui PPID dengan diberlakukannya Permendagri 3/2017.

2. Kepala Biro Komunikasi dan Layanan Informasi (KLI) Kementerian Keuangan RI Tema: Pelayanan informasi publik serta pengelolaan informasi dan dokumentasi di Kementerian Keuangan RI, Cakupan isi meliputi:
  - a. Pelayanan informasi publik serta pengelolaan informasi dan dokumentasi di Kementerian Keuangan RI secara umum;
  - b. Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi mengenai Keuangan/

yang dikecualikan di lingkungan Kementerian Keuangan;

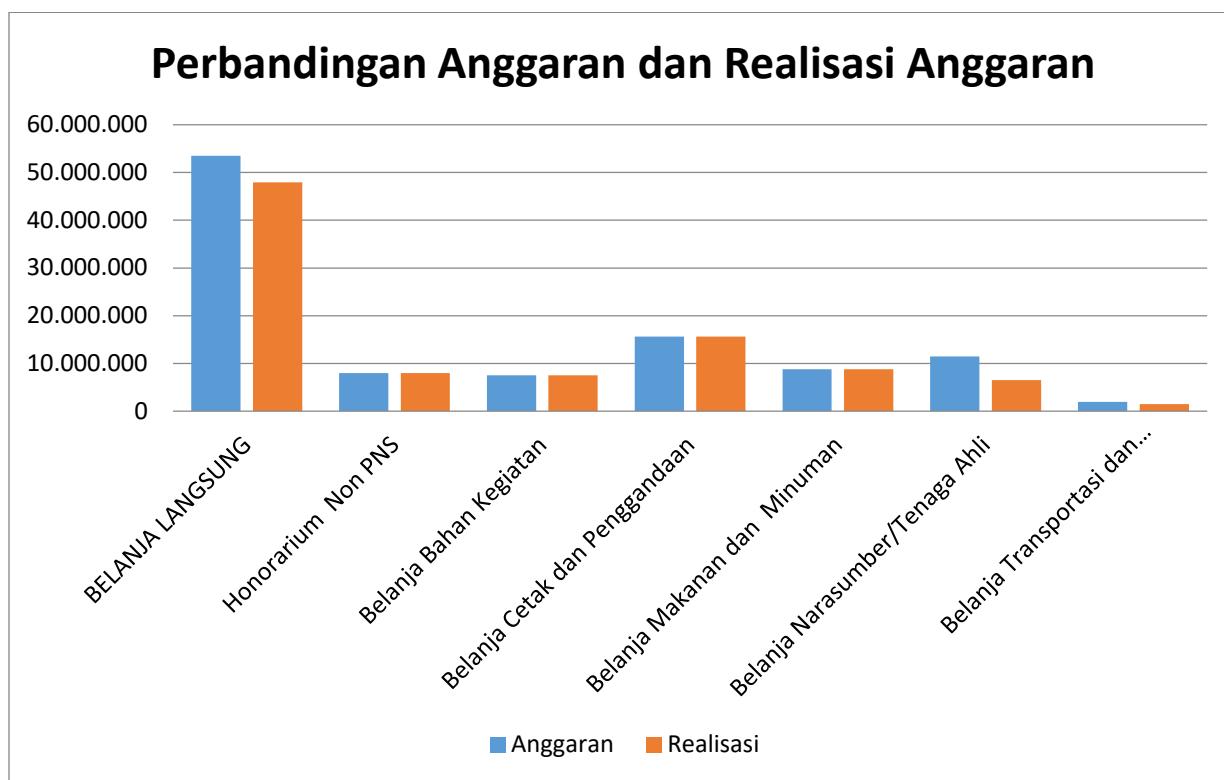
c. *Sharing* keberhasilan PPID Kemenkeu beberapa kali meraih Badan Publik terbaik nasional.

3. Komisi Informasi Provinsi Banten Tema: Penguatan Lembaga Pengelolaan Layanan Informasi dan Dokumentasi pada Badan Publik sesuai Aturan Perundangan Keterbukaan Informasi Publik (KIP), Cakupan isi meliputi Lembaga PPID yang sesuai amanat UU KIP, termasuk di dalamnya:
  - a. Apa saja yang sudah ada dan perlu dipertahankan;
  - b. Apa saja yang belum dilaksanakan dan menjadi catatan penting untuk di segera di realisasikan;
  - c. Catatan-catatan lain yang perlu diperhatikan oleh PPID dalam pelaksanaan UU KIP.

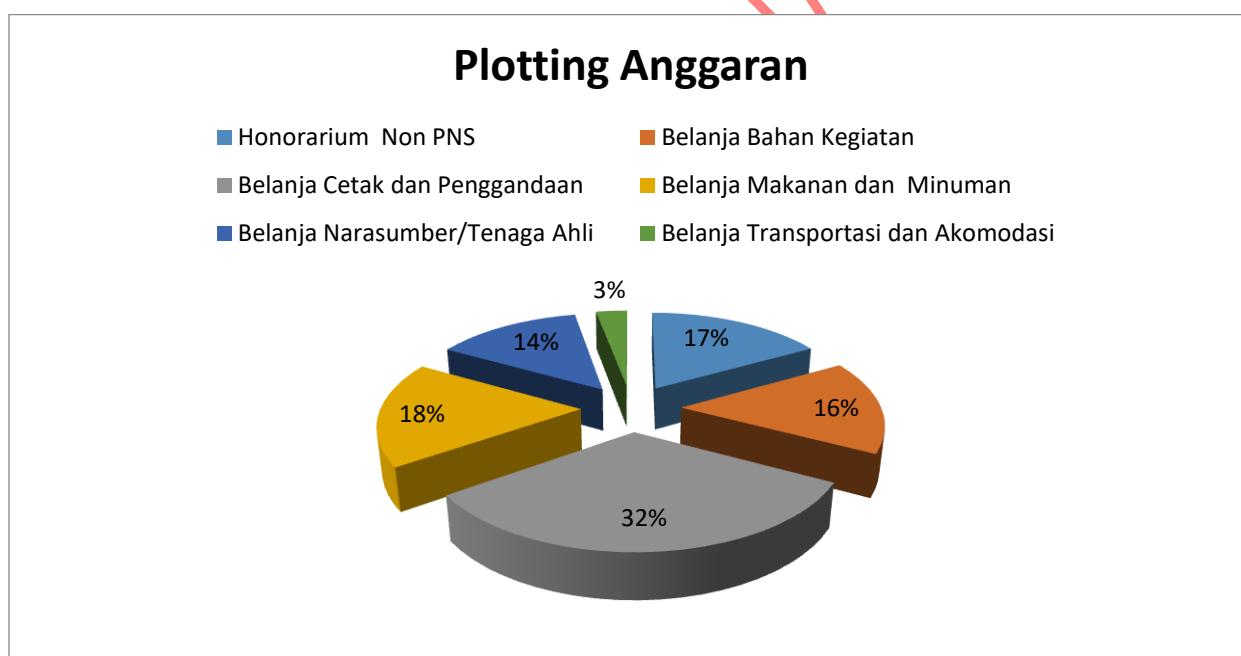
Berikut adalah ringkasan anggaran dan laporan keuangan dalam penyelenggaraan Rakor Pelayanan Informasi Pemerintah Kota Tangerang TA 2017. Dana kegiatan ini bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Tahun Anggaran 2017, dengan rincian sebagai berikut:



Gambar 19 : Pemetaan Anggaran Kegiatan Rakor Pelayanan Informasi Publik



25



P/I



Arahan Wali Kota Tangerang



Suasana Rakor



**Wali Kota bersama Asisten Administrasi Umum, Kabag Humas dan Protokol serta beberapa narasumber**





28



Sesi Paparan Narasumber



Arahan Wakil Walikota pada saat Penutupan Rakor



Penyerahan Cinderamata kepada para Narasumber

b. Penyelenggaraan Pelayanan Informasi Publik

Kegiatan Penyelenggaraan Pelayanan Informasi Publik merupakan mata kegiatan dalam melaksanakan pelayanan informasi di lingkungan Pemerintah Kota Tangerang. Secara garis besar, kegiatan ini merupakan kegiatan rutin dalam memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat.

Cakupan anggaran kegiatan terdiri dari belanja cetak yaitu bahan-bahan sosialisasi mengenai pelayanan informasi, belanja dalam penyelenggaraan rapat termasuk di dalamnya bahan untuk menunjang rapat internal PPID dan Laporan Pelayanan Informasi.

30



Gambar 20: Pemetaan Anggaran Kegiatan Penyelenggaraan Pelayana Informasi Publik

Beberapa kegiatan utama yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan informasi adalah:

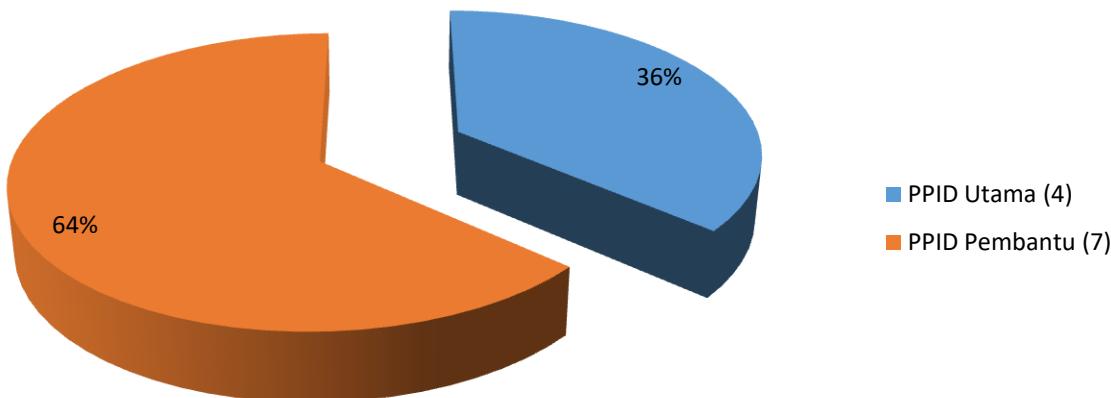
1. Penyusunan revisi Perwal 1/ 2015 ke Perwal 13/2017
2. Penyusunan dan Penetapan Daftar Informasi dan Dokumentasi Publik (DIDP) dan
3. Penyusunan dan Penetapan Daftar Klasifikasi Informasi Publik (DKIP).

dimana proses penyusunannya telah dibahas pada bagian sebelumnya.

Permohonan Informasi, Keberatan dan Sengketa Informasi

Selama tahun anggaran 2017, permohonan informasi yang diterima baik dari PPID Utama dan 43 PPID Pembantu adalah:

## Permohonan Informasi 2017

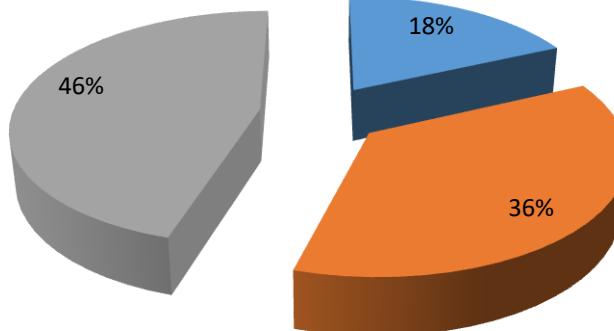


Selama tahun 2017, PPID Pemerintah Kota Tangerang menerima 11 permohonan Informasi, dengan rincian 4 Permohonan

Informasi di terima oleh PPID Utama di Bagian Humas dan 7 Permohonan Informasi di PPID Pembantu

## Respon Permohonan Informasi 2017

■ Diberikan Seluruhnya (2) ■ Diberikan Separuh (4) ■ Tidak Diberikan (5)

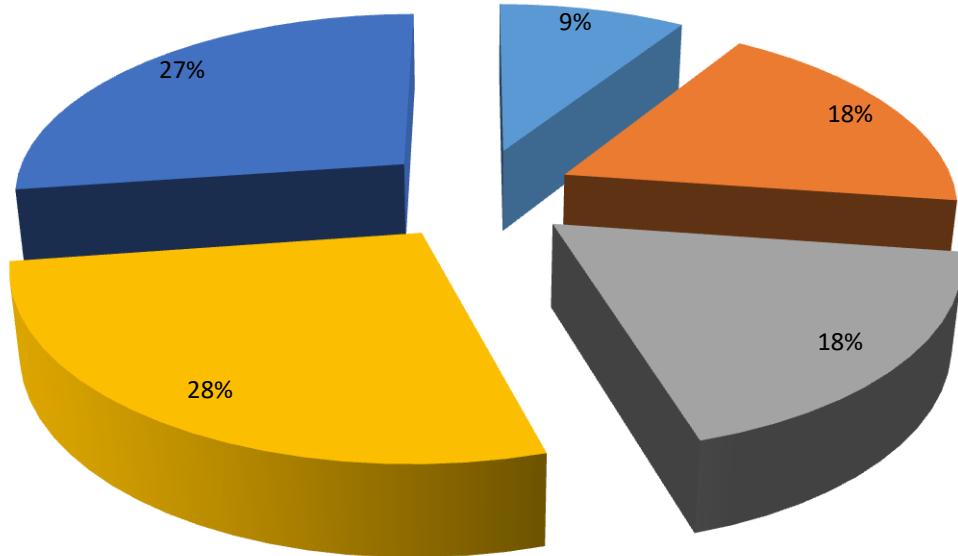


Dari keseluruhan Permohonan Informasi yang diterima, 2 permohonan informasi diberikan seluruhnya, 4 diberikan separuh dan 5 tidak diberikan/ ditolak. Kelima permohonan yang ditolak dikarenakan Pemohon Informasi tidak melampirkan data./ dokumen legal standing sesuai peraturan yang berlaku.

Selanjutnya pada tahun 2017, PPID Pemerintah Kota Tangerang tidak menerima Keberatan Informasi dan Sengketa Informasi dari Komisi Informasi Provinsi Banten.

## Informasi yang Dimohonkan TA 2017

■ PBJ ■ Hibah ■ Perizinan ■ Keuangan ■ Info. Lainnya



Dari 11 Permohonan Informasi, data/dokumen informasi yang diminta oleh pemohon diantaranya informasi mengenai :

- |    |               |   |
|----|---------------|---|
| 1. | PBJ           | 1 |
| 2. | Hibah         | 2 |
| 3. | Perizinan     | 2 |
| 4. | Keuangan      | 3 |
| 5. | Info. Lainnya | 3 |

PEMERINTAH KOTA TANGERANG

## BAB 3

### EVALUASI

**S**ecara garis besar, penyelenggaraan pelayanan informasi di lingkungan Pemerintah Kota Tangerang selama satu tahun semenjak diberlakukannya Perwal No. 13 tahun 2017 tidak memiliki kendala yang signifikan. Seluruh permohonan informasi publik dan pengajuan keberatan dapat diselesaikan sesuai mekanisme dan tata aturan yang berlaku. Namun demikian sebagai bagian dari evaluasi dari apa saja yang dilakukan guna mencapai target yang lebih jauh ke depan dalam bidang pelayanan informasi, berikut beberapa hal yang menjadi catatan penting terkait dengan kendala dan rekomendasi pelayanan informasi.

#### KENDALA

Beberapa hal yang masih jadi kendala baik dari eksternal dan internal dalam pelayanan informasi publik yang menjadi catatan adalah:

##### Eksternal

1. Masih sering ditemui ketidakpahaman pemohon terhadap esensi Undang-undang 14 tahun 2008 tentang KIP sehingga dalam permohonan informasi masih ditemukan itikad yang tidak sesuai dengan azas keterbukaan informasi publik seperti mengancam atau menekan termohon

(badan publik), memposisikan diri sebagai investigator, auditor atau pihak-pihak yang tidak sesuai dengan aturan perundangan, bahkan ada beberapa pemohon informasi yang tidak paham dengan informasi apa yang dimohonkan dalam permohonannya.

2. Pemohon yang tidak paham dengan mekanisme permohonan informasi. Dalam hal ini sebetulnya apabila terjadi kekeliruan dalam proses permohonan PPID maupun PPID Pembantu selalu memberikan penjelasan tertulis agar pemohon dapat memahami mekanisme dan proses yang berlaku. Namun tidak sedikit pemohon yang kembali melakukan kesalahan serupa sehingga permohonan tidak dapat ditindaklanjuti

##### Internal

1. Dari sisi internal, walaupun aturan sudah diperjelas dengan juklak dan juknis yang ada, namun tidak sedikit PPID Pembantu yang masih kurang memahami kewajiban, mekanisme dan proses dari pelayanan informasi publik sehingga masih harus terus dibimbing dan dikoordinir agar tidak mendapatkan kendala dan masalah dimasa yang akan datang
2. Masih kurang pemahaman pada sisi internal bahwa pelayanan informasi bukan hanya melayani pemohon informasi dan menyelesaikan sengketa, namun hal yang lebih besar daripada itu

yaitu mengelola, mendokumentasikan dan menyajikan informasi pada unit kerja masing-masing tentunya untuk mempermudah pelayanan informasi secara umum. Hal ini ke depan akan terus menjadi fokus perhatian PPIID Pemerintah Kota Tangerang untuk merumuskan satu aturan teknis dalam mempermudah PPIID Pembantu dalam melaksanakan tugas tersebut.

## REKOMENDASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

Rekomendasi dan rencana tindak lanjut dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan Informasi dapat diuraikan sebagai berikut:

### Rekomendasi

Sebagai badan publik yang memiliki kewajiban dan tanggung jawab yang besar untuk menjalankan UU KIP, beberapa bagian pada aturan perundangan dirasakan kurang adil sehingga membuka peluang bagi pihak-pihak yang tidak bertanggungjawab untuk memanfaatkan jalur KIP dalam memenuhi keinginannya yang jauh dengan amanat perundangan. Untuk itu menjadi rekomendasi utama dari PPIID Pemerintah Kota Tangerang bagi pihak-pihak pemangku kebijakan dalam merumuskan aturan mengenai KIP untuk:

1. Mengikat khususnya jangka waktu bagi pemohon untuk mengambil dan mengandakan informasi yang dimintakan sesuai dengan apa yang

- dimohonkan pada surat permohonannya;
2. Mengikat pemohon dalam aturan bahwa informasi yang diminta harus bernilai positif dan bertimbali balik kepada badan publik sebagai sumber informasi sehingga tidak diuntungkan secara sepikah;
3. Aturan untuk memberikan efek jera bagi pemohon yang tidak serius dalam proses permohonan informasi yang dilakukannya

### Rencana Tindak Lanjut

Sebagai bagian dari rencana yang akan dilakukan oleh Pemerintah Kota Tangerang melalui PPIID dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan informasi adalah:

1. Mengoptimalkan website tangerangkota.go.id terutama dalam updating data informasi publik dan pengembangan aplikasi PPIID untuk mempermudah pelayanan informasi khususnya secara online;
2. Membangun sistem digitalisasi data yang komprehensif untuk mempermudah pengelolaan dan pendokumentasi data dan informasi.
3. Menyusun alur yang lebih efektif dan efisien dalam mempermudah koordinasi antar PPIID utama dan masing-masing PPIID Pembantu

Rencana-rencana tersebut mudah-mudahan dapat dirumuskan dan dapat diimplementasi pada TA 2018 yang akan datang. Semoga dengan difungsikannya beberapa pusat pelayanan informasi, penguatan internal organisasi PPIID, serta penguatan kemampuan SDM

dalam memberikan pelayanan informasi yang optimal, Pemerintah Kota Tangerang dapat terus menjadi Badan Publik terbaik di Provinsi Banten dan menjadi standar untuk

Badan Publik terbaik di tingkat nasional dalam implementasi UU KIP dan pelayanan informasi yang baik

PEMERINTAH KOTA TANGERANG

LAMPIRAN-LAMPIRAN

PEMERINTAH KOTA TANGERANG