

LAPORAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

2021 - 2022

KEMENTERIAN ESDM



Kata Pengantar

Pandemi Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) yang berlangsung sejak awal 2020 hingga hari ini tidak dapat kita hindari. Mobilisasi yang terbatas menjadi tantangan tersendiri bagi pelayanan informasi publik yang terbiasa dilakukan tatap muka. Pemerintah dituntut berkomitmen melakukan yang terbaik dalam pelayanan publik.

Sebagai Badan Publik, Kementerian ESDM memiliki kanal layanan informasi publik guna memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi di sector ESDM. Kanal layanan yang kami gunakan yaitu PPID Kementerian ESDM, SP4N LAPOR serta Contact Centre ESDM 136.

PPID Kementerian ESDM berkewajiban menyediakan dan menerbitkan informasi publik, memberikan informasi kepada masyarakat atau pemohon informasi publik yang akurat, benar dan tidak menyesatkan serta dengan cara yang sederhana.

Maka dari itu, PPID Kementerian ESDM melakukan berbagai inovasi yang diimplementasikan secara digital untuk menghapus jarak dengan harapan mempermudah dan menyederhanakan pelayanan informasi publik di Kementerian ESDM.

Inovasi dan transparansi Kementerian ESDM pada pelayanan informasi publik mengantarkan PPID Kementerian ESDM meraih predikat informatif pada Anugerah Keterbukaan Informasi Publik yang diselenggarakan oleh Komisi Informasi Pusat.

Di layanan SP4N LAPOR tahun 2022 ini, kami juga memperoleh predikat 30 peserta terbaik kategori Instansi pemerintah (IP) pada Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan public (P4) yang diselenggarakan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB).

Daftar Isi

Kata Pengantar	i	Jumlah Permohonan Informasi Publik.....	15
Daftar Isi	iii	Waktu yang Ditetapkan untuk Pelayanan Informasi	26
Gambaran Umum Kebijakan Layanan Informasi Publik.....	1	Jenis Informasi yang Dimohonkan.	29
Tugas Pokok dan Fungsi Bagian Komunikasi dan Layanan Informasi Publik	2	Penyelesaian Sengketa Informasi Publik	31
Gambaran Umum Pelaksanaan Layanan Informasi Publik.....	5	Capaian Tahun 2021 dan 2022....	34
Sarana dan Prasarana Pelayanan Informasi Publik	8	Kendala dalam Pelayanan Informasi Publik.....	47
Kekuatan Sumber Daya Manusia dan Kualifikasinya	12	Rencana Tindak Lanjut Peningkatan Kualitas Layanan Informasi.....	48
Dukungan Anggaran dan Komitmen Pimpinan	14	Penutup	49

Daftar Gambar

Gambar 1. Struktur PPID Kementerian ESDM	4
Gambar 2. Tampilan Website PPID Kementerian ESDM.....	10
Gambar 3. Ruang Pelayanan PPID Kementerian ESDM... ..	10
Gambar 4. Aplikasi yang digunakan oleh Contact Centre ESDM 136.....	11
Gambar 5. Pelayanan Informasi Publik Melalui Contact Center ESDM 136	11
Gambar 6. Website ESDM terhubung dengan aplikasi PPID dan Laporan.....	12
Gambar 7. Aplikasi Laporan yang dikelola admin Laporan.....	12

Daftar Grafik

Grafik 1. Realisasi Anggaran Tahun 2021.....	14
Grafik 2. Total Permohonan PPID Tahun 2021.....	15
Grafik 3. Rekapitulasi Permohonan Informasi Publik Melalui PPID	16
Grafik 4. Status permohonan.....	16
Grafik 5. Rekapitulasi permohonan PPID Januari-Juni 2022.....	17
Grafik 6. Status permohonan semester I.....	18
Grafik 7. Grafis permohonan semester I 2022.....	18
Grafik 8. Statistik kesediaan Informasi Publik	19
Grafik 9. Alasan permohonan ditolak semester I.....	20

1. Gambaran Umum Kebijakan Layanan Informasi Publik

Era keterbukaan informasi menuntut adanya transparansi, partisipasi, kejelasan, dan kepastian yang berfungsi sebagai kontrol publik dalam mengawasi jalannya Pemerintahan.

Publik menginginkan adanya keterbukaan informasi dalam penyelenggaraan negara. Di saat yang bersamaan, Pemerintah juga memandang perlu untuk membuka akses informasi kepada masyarakat, agar publik dapat memperoleh informasi secara resmi dan lengkap mengenai pelaksanaan pemerintahan melalui berbagai saluran informasi.

Hal tersebut sejalan dengan ketentuan Pasal 28 F Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945) yang mengatur bahwa setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia.

Lahirnya Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik atau biasa disebut UU KIP, menjadi momen penting dalam mendorong keterbukaan informasi di Indonesia. Bagi masyarakat, Undang-Undang KIP merupakan bentuk pengakuan akan hak atas informasi dan bagaimana hak tersebut dapat dipenuhi dan dilindungi oleh Badan Publik.

Sebagai Badan Publik dan sekaligus pelaksanaan amanat Undang Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM) wajib membentuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) guna melayani permohonan informasi publik. PPID Utama Kementerian ESDM berlokasi di Kantor Sekretariat Jenderal Kementerian ESDM Jalan Merdeka Selatan No. 18, Jakarta Pusat. Dalam pelaksanaan kegiatannya PPID Utama dibantu oleh sembilan PPID Pembantu pada setiap unit utama di lingkungan Kementerian ESDM.

I.1 Tugas Pokok dan Fungsi Bagian Komunikasi dan Layanan Informasi Publik

Dukungan Regulasi

Sesuai dengan **Peraturan Menteri ESDM Nomor 15 Tahun 2021** tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian ESDM disebutkan pada pasal 37 Biro Komunikasi Layanan Informasi Publik dan Kerja Sama mempunyai tugas melaksanakan koordinasi, pembinaan dan pelaksanaan komunikasi, layanan informasi public serta pengelolaan hubungan kelembagaan dan kerja sama. Sesuai dengan pasal 38 Bagian Komunikasi dan Layanan Informasi Publik mempunyai fungsi penyiapan koordinasi pembinaan dan pengelolaan komunikasi, layanan informasi public serta hubungan kelembagaan dan kerjasama dalam negeri

Sub bagian yang mengelola secara khusus layanan informasi publik adalah sub bagian Layanan Informasi Publik yang mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan koordinasi dan pembinaan pelayanan informasi publik dan pemberian dukungan informasi kepada Pejabat yang mengelola informasi dan dokumentasi.

Sesuai dengan Keputusan Menteri ESDM Nomor 129 K/HK.02/MEM.S/2021 tentang Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Pengaduan Publik di Lingkungan Kementerian ESDM, Kepala Biro Komunikasi, Layanan Informasi Publik dan Kerja Sama, Sekretariat Jenderal Kementerian ESDM memegang tugas sebagai PPID Kementerian ESDM.

Sesuai dengan Keputusan Menteri tersebut, tugas PPID adalah:

- a) Melakukan penyediaan, penyimpanan, pendokumentasian, dan pengamanan informasi
- b) Melakukan pelayanan informasi sesuai dengan aturan yang berlaku
- c) Melakukan pelayanan informasi publik yang cepat, tepat, dan sederhana
- d) Melakukan penetapan prosedur operasional penyebaran informasi publik
- e) Melakukan pengujian konsekuensi
- f) Melakukan penetapan pengklasifikasian informasi dan atau perubahannya berdasarkan persetujuan Menteri

- g) Melakukan penetapan informasi yang dikecualikan yang telah habis jangka waktu pengecualiannya sebagai informasi publik yang dapat diakses
- h) Melakukan penetapan pertimbangan tertulis atas setiap kebijakan yang diambil untuk memenuhi hak setiap orang atau informasi publik berdasarkan persetujuan Menteri

Selain itu, PPID juga melaksanakan tugas lainnya dalam pengelolaan pelayanan informasi publik, yaitu:

- a) Memberikan jawaban dan/atau tanggapan atas permintaan informasi dan pengaduan publik secara efektif dan efisien berdasarkan ketentuan Peraturan perundang-undangan dan standar pengelolaan pelayanan informasi dan pengaduan publik
- b) Menyimpan, mendokumentasikan, dan mengamankan data dan informasi yang didapat dalam memberikan pelayanan informasi dan pengaduan publik
- c) Melakukan koordinasi dengan PPID Pembantu dan pihak-pihak terkait lainnya sesuai kebutuhan dalam melakukan pengelolaan pelayanan informasi dan pengaduan publik
- d) Mengembangkan kompetensi para pegawai yang melakukan pengelolaan pelayanan informasi dan pengaduan publik, dan
- e) Tugas lainnya yang ditetapkan oleh Atasan PPID KESDM

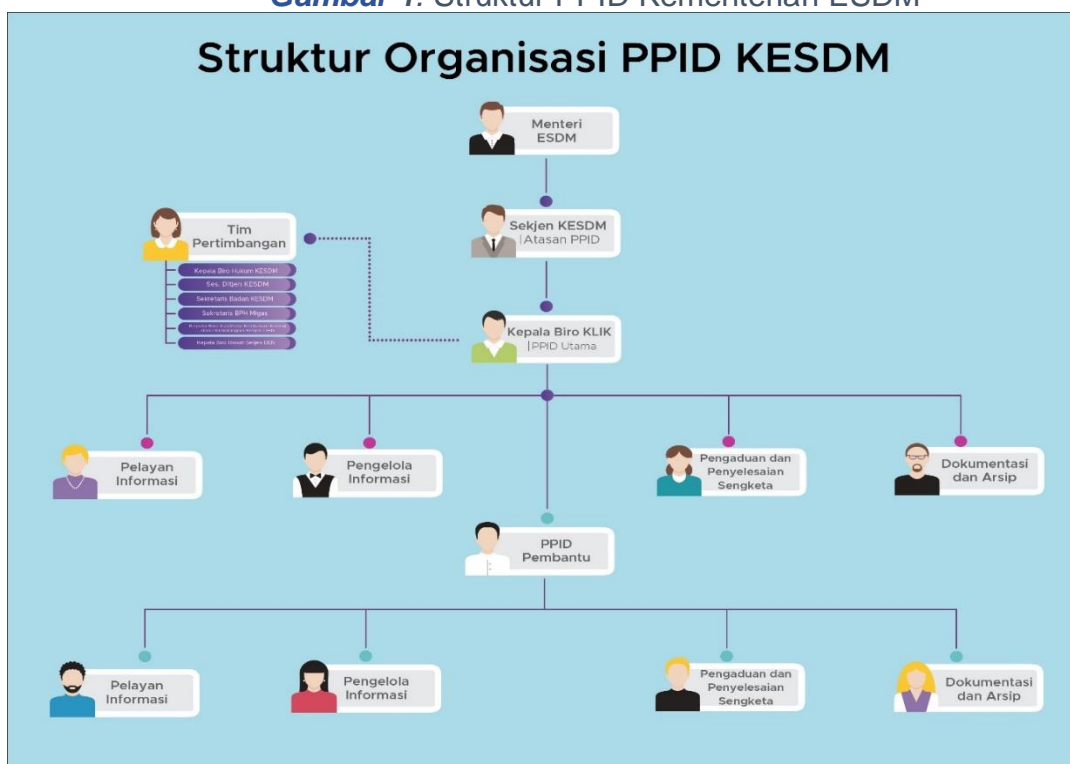
Selain itu, beberapa regulasi terkait dengan pelayanan informasi di Kementerian ESDM tertuang pada peraturan berikut :

1. Peraturan Menteri ESDM No 40 Tahun 2015 : tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian ESDM
2. Keputusan Menteri ESDM No 0749 Tahun 2019 tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Pengaduan Pelayanan Publik
3. Keputusan Menteri ESDM No 249 Tahun 2020 tentang Roadmap Reformasi Birokrasi KESDM Tahun 2020-2024
4. Keputusan Menteri ESDM No 129 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Pengaduan Publik di KESDM
5. Keputusan Menteri ESDM No 764 Tahun 2021 tentang Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayana Publik Kementerian ESDM Tahun 2020-2024

Tindak lanjut Unit Eselon I Membuat SK Dirjen/Badan dalam pengelolaan pengaduan informasi publik

1. Keputusan Dirjen Migas ESDM No.184.K/HK.02/DJM/2021 tentang Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Pengaduan Publik di Direktorat Jenderal Migas
2. Keputusan Dirjen Ketenagalistrikan ESDM No.291.K/KM.05/DJL.1/2021 tentang Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Pengaduan Publik di Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan

Gambar 1. Struktur PPID Kementerian ESDM



I.2. Gambaran Umum Pelaksanaan Layanan Informasi Publik

I.2.1. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) KESDM

Untuk mendorong Badan Publik, khususnya dalam upaya penguatan Peran dan Fungsi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dalam melaksanakan kewajiban sebagaimana amanat UU KIP, setiap Badan Publik mempunyai kewajiban untuk membuka akses atas Informasi Publik bagi masyarakat luas.

Mengingat hal ini merupakan elemen penting dalam mewujudkan penyelenggaraan Negara yang baik dan terbuka, Badan Publik berkewajiban memenuhi hak publik untuk memperoleh informasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Oleh karena itu, agar masyarakat dapat mengakses informasi dengan cara mudah dan sederhana, Badan Publik harus membangun sistem keterbukaan informasi guna memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi. Masyarakat atau pemohon sebagai pengguna informasi juga hendaknya benar-benar memanfaatkan hak untuk mengakses dan memohon informasi, guna mendorong dan memperkuat Badan Publik dalam melahirkan kebijakan publik yang terkait pelayanan publik, serta mampu melaksanakan secara proporsional.

PPID dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik sangat penting sebagai landasan hukum yang berkaitan dengan (1) hak setiap orang untuk memperoleh informasi; (2) Kewajiban Badan Publik menyediakan dan melayani permintaan informasi secara cepat, tepat waktu, biaya ringan/proposional, dan cara sederhana; (3) pengecualian bersifat ketat dan terbatas; (4) kewajiban Badan Publik untuk membenahi sistem dokumentasi dan pelayanan informasi.

Sesuai dengan Pasal 13 ayat (1) huruf a Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik, Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral sebagai salah satu Badan Publik melalui telah membentuk-Keputusan Menteri ESDM Nomor 0749.K/73/SJN/2019 tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Pengaduan Publik di lingkungan KESDM.

Salah satu upaya yang dilakukan oleh PPID Utama Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral untuk memperlancar tugasnya dalam rangka memberikan

layanan informasi dilakukan dengan menyusun 9 (Sembilan) Standar Operasional Prosedur Pengelolaan Permohonan Informasi yang di dalamnya mengatur cara pengajuan permohonan, pengelolaan dan penyampaian informasi yang diminta oleh pemohon hingga tata waktu penyelesaiannya, diantaranya :

1. SOP Pengelolaan Permohonan Informasi
2. SOP Pengelolaan Keberatan Atas Informasi
3. SOP Penanganan Sengketa Informasi Publik Melalui Mediasi
4. SOP Penanganan Sengketa Informasi Publik Melalui Ajudikasi
5. SOP Penetapan dan Pemutakhiran Daftar Informasi Publik
6. SOP Uji Konsekuensi Informasi Publik
7. SOP Pendokumentasian Informasi Publik
8. SOP Pendokumentasian Informasi Publik yang Dikecualikan
9. SOP Pemeriksaan Akurasi Informasi Publik

1.2.2. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) LAPOR

Pemerintah Republik Indonesia melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) membentuk Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) adalah kanal layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat Indonesia berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 melalui beberapa kanal pengaduan yaitu website www.lapor.go.id, SMS 1708 (Telkomsel, Indosat, Three), Twitter @lapor1708 serta aplikasi mobile (Android dan iOS).

Kanal ini dikelola oleh seluruh Kementerian dan Lembaga untuk mewujudkan birokrasi yang memiliki pelayanan publik yang berkualitas. Melalui platform SP4N LAPOR! warga masyarakat bisa berkeluh kesah serta menyampaikan aspirasi dan pengaduan kapan saja dan dimana saja secara *online*. Pemerintah melalui instansi terkait akan langsung merespon dan menindaklanjutinya secara cepat.

Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral sebagai badan publik yang terhubung oleh SP4N – LAPOR! mengelola pengaduan dari masyarakat secara

seederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik serta memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan.

Pengelola SP4N LAPOR juga telah Menyusun 6 (enam) buah Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk mendukung kinerjanya, yaitu :

- a. SOP Penerimaan Pengaduan Melalui SP4N LAPOR
- b. SOP Penyelesaian Pengaduan SP4N LAPOR
- c. SOP Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Melalui SP4N LAPOR
- d. SOP SP4N LAPOR Untuk Disposisi Mandiri
- e. SOP SP4N LAPOR Untuk Disposisi Unit
- f. SOP SP4N LAPOR Untuk Disposisi Unit Dalam Rangka Covid

1.2.3. Contact Centre ESDM 136

Contact Center ESDM 136 beroperasi melalui dua kanal layanan yaitu melalui layanan telephoni 136 dan juga layanan email :contactcenter136@esdm.go.id. Kanal ini berperan sebagai garda terdepan dalam layanan penyediaan informasi dan penanganan keluhan yang ada di sektor ESDM juga terkait Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berada di bawah koordinasi Kementerian ESDM seperti PT PLN, PT Pertamina dan PT PGN. *Contact Center* ESDM 136 berkaitan dengan pelayanan informasi publik dengan membuat sebuah sistem informasi yang terintegrasi yang digunakan untuk memberikan jawaban atas kebutuhan informasi yang ditanyakan oleh masyarakat.

Contact Center ESDM 136 tidak menggantikan fungsi *contact center* PLN123, Pertamina 1500-000 dan PGN yang telah ada selama ini. Kanal Ini justru akan memperkuat keberadaan *contact center* tersebut. Untuk keluhan dan pengaduan pelanggan Listrik, BBM, LPG tetap diutamakan melalui *contact center* ketiga BUMN tersebut.

Contact Center ESDM 136 ini akan membantu penanganan pelayanan masyarakat terhadap ESDM seperti mulai dari pelayanan informasi publik, urusan perizinan ESDM, peraturan tentang ESDM maupun informasi terkait dengan bencana geologi.

Contact Center melingkupi aspek yang berhubungan dengan permohonan informasi, termasuk di dalamnya adalah tenaga pelayan informasi (*telephoni agent/agen*), dukungan teknis (*technical support*) dan *knowledge base* yang akan mempermudah pemberian informasi yang dibutuhkan masyarakat. *Knowledge base* dirancang untuk memiliki kemampuan untuk melakukan komputasi dan penyimpanan pengetahuan. *Knowledge base* diimplementasikan untuk membantu menjawab pertanyaan-pertanyaan dengan cepat. Hal ini karena pengetahuan telah disimpan terlebih dahulu ke dalam *Knowledge Based*. Kecepatan dalam melakukan pelayanan juga menjadi indikator baik buruknya pelayanan informasi. Untuk pertanyaan yang tidak bisa langsung terjawab saat itu juga, kami akan menjawab balik via email dan/atau telepon balik, sebagai bentuk pelayanan yang responsif.

Contact Center ESDM 136 dioperasikan selama hari kerja (Senin- Jumat pukul 08.00 – 16.00 WIB) dan melibatkan agen telephoni. Setiap agen dilengkapi perangkat komunikasi seperti telepon dan *headset* yang terhubung dengan *Personal Computer* (PC). Setiap agen juga harus memenuhi kualifikasi seperti kemampuan komunikasi yang baik, menguasai komputer, mempunyai suara mikrofonis, cekatan, ramah, dan berorientasi pada pelayanan.

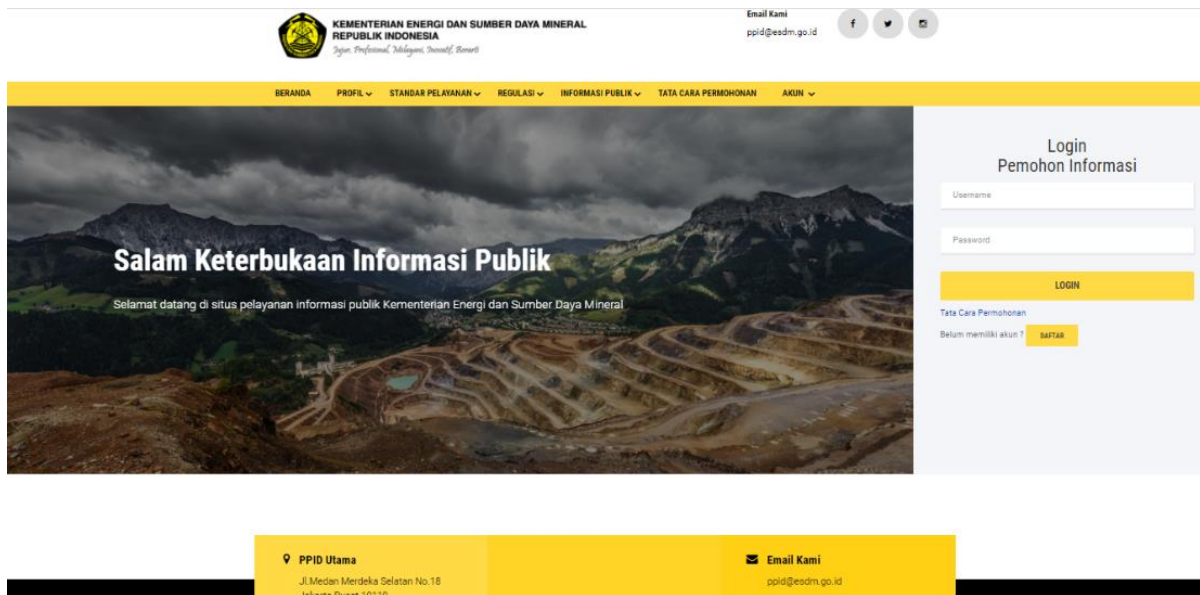
6. Sarana dan Prasarana Pelayanan Informasi Publik

Dalam upaya meningkatkan pelayanan informasi kepada publik, Kementerian ESDM telah membangun dan menyediakan layanan melalui beberapa kanal yakni sebagai berikut:

1. Website Kementerian ESDM: <https://www.esdm.go.id>
2. Website PPID Kementerian ESDM: <https://ppid.esdm.go.id> dan aplikasi mobile PPID Kementerian ESDM
3. Contact Center ESDM 136 dan email : contactcenter136@esdm.go.id
4. Website Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) LAPOR
5. Media sosial resmi Kementerian ESDM:
 - Instagram: @kesdm
 - Youtube: KementerianESDM
 - Twitter: @KementerianESDM

- Facebook: Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral
- Tiktok : Kementerian ESDM

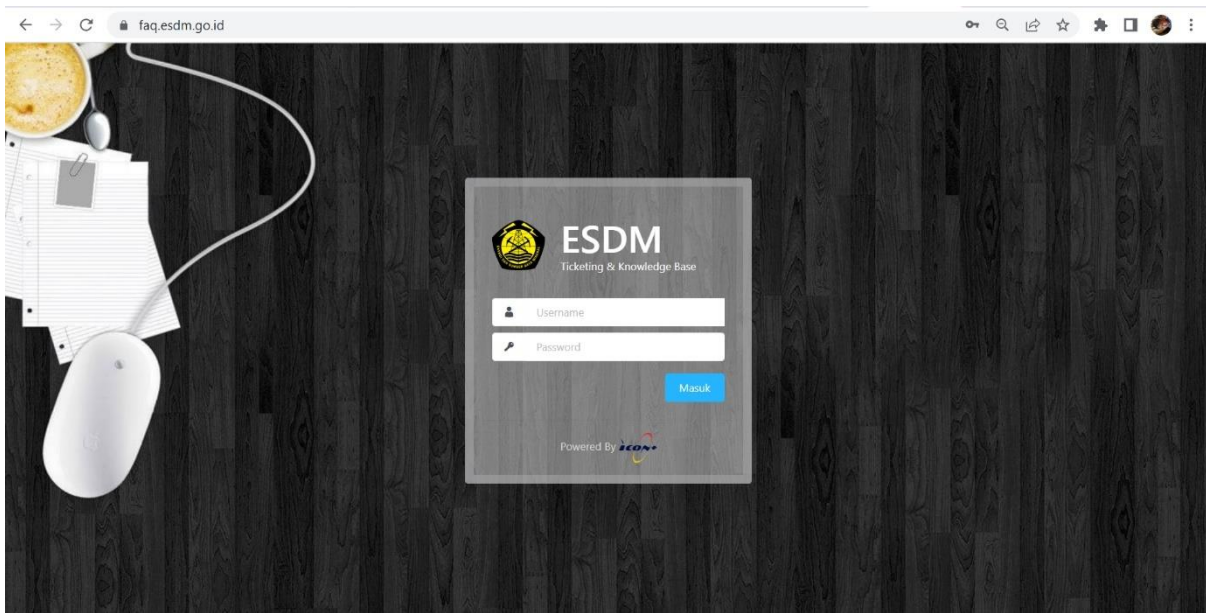
6. *Helpdesk/layanan langsung/frontdesk*



Gambar 2. Tampilan Website PPID Kementerian ESDM



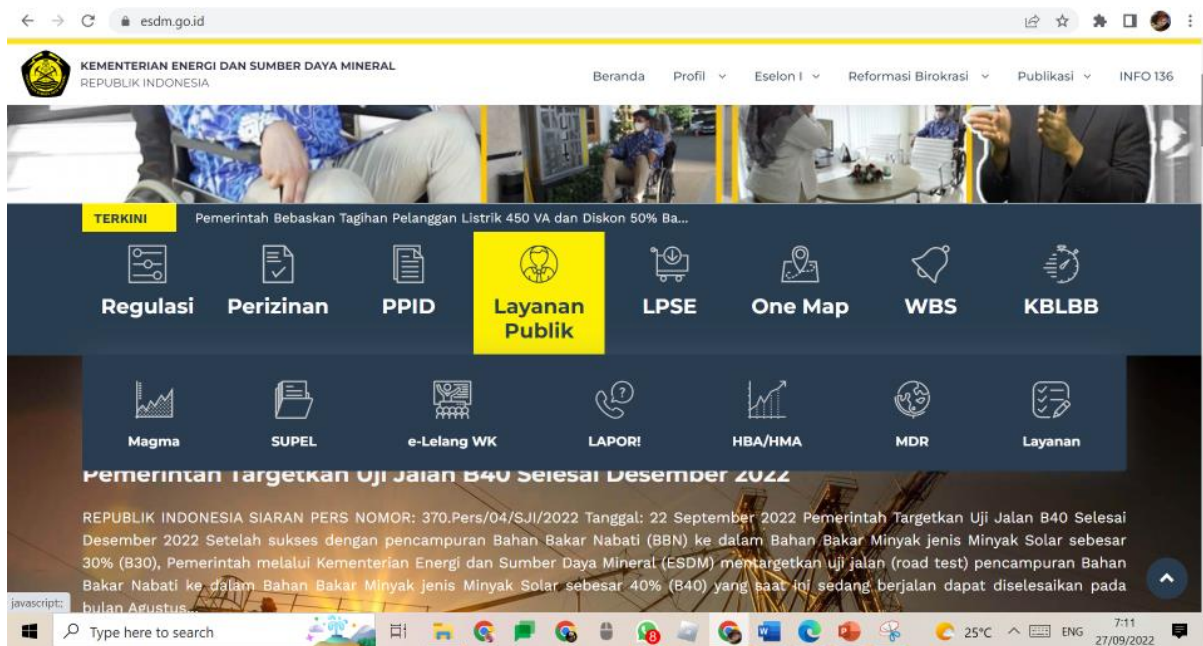
Gambar 3. Ruang Pelayanan PPID Kementerian ESDM



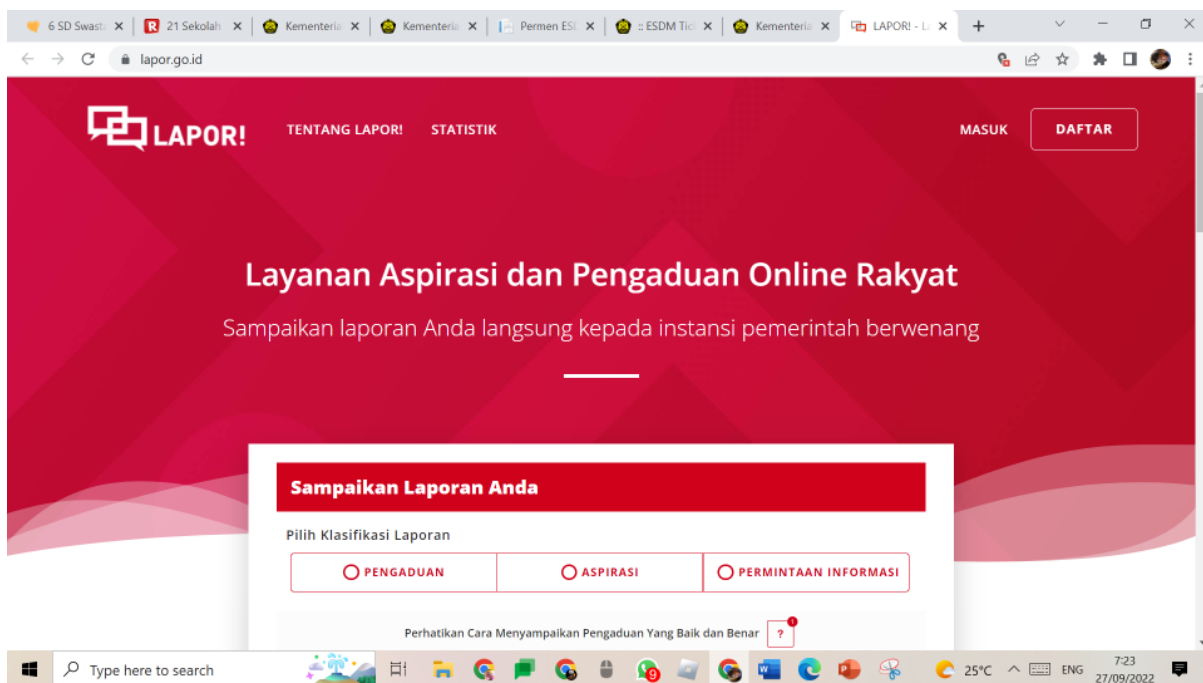
Gambar 4. Aplikasi yang digunakan oleh Contact Centre ESDM 136



Gambar 5. Pelayanan Informasi Publik Melalui Contact Center ESDM 136



Gambar 6. Website ESDM yang langsung terhubung dengan aplikasi PPID dan lapor.go.id



Gambar 7. Aplikasi lapor.go.id yang dikelola oleh admin lapor

7. Kekuatan Sumber Daya Manusia dan Kualifikasinya

Secara operasional, PPID Kementerian ESDM didukung oleh lebih dari 30 orang yang tersebar di sembilan unit kerja di lingkungan Kementerian ESDM, yakni: PPID

Pembantu Direktorat Jenderal Minyak dan Gas Bumi, Direktorat Jenderal Mineral dan Batubara, Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan, Badan Penelitian dan Pengembangan ESDM, Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia ESDM, Badan Geologi, Inspektorat Jenderal, PPID Pembantu Dewan Energi Nasional, dan PPID Pembantu BPH Migas. Seluruhnya bekerja dalam sebuah *platform* yang sama, yaitu *website* PPID KESDM. Pelaksana PPID di Kementerian ESDM melibatkan fungsional Pranata Humas, Pustakawan, Pranata Komputer, Arsiparis, hingga Analis Data dan Informasi.

Sementara itu, Contact Center ESDM 136 saat ini memiliki 9 orang agen teleponi dan surel, terdiri dari 7 orang Customer Service Officer, 1 orang *Team Leader* dan 1 orang *Quality Assurance*. Contact Center ESDM 136 terhubung dengan hampir 60 orang sebagai *Tier 2* selaku pemilik informasi/bisnis proses kegiatan sektor ESDM.

Untuk pengelola SP4N LAPOR, kekuatan SDM adalah sebanyak 38 orang dengan formasi 3 admin instansi dan 35 pejabat penghubung (Unit Eselon I Kementerian ESDM).

8. Dukungan Anggaran dan Komitmen Pimpinan

Total anggaran tahun 2021 untuk Bagian Komunikasi, Layanan Informasi Publik adalah sebanyak 9 miliar. 65%nya dari anggaran tersebut adalah untuk anggaran layanan informasi dan pengaduan sebanya Rp. 5,8 miliar, dengan realisasi hampir mencapai 99,87%.



Grafik 1. Realisasi Anggaran Tahun 2021

9. Jumlah Permohonan Informasi Publik

9.1. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) KESDM

Total permohonan informasi yang masuk sepanjang tahun 2021 berjumlah 394 permohonan. Dari jumlah permohonan tersebut, 133 permohonan informasi ditindaklanjuti mandiri oleh PPID Utama, sementara 261 permohonan didisposisi kepada PPID Pembantu.

Perincian permohonan adalah sebagai berikut, 70 permohonan informasi terkait subsektor Minyak dan Gas Bumi (Migas), 82 subsektor Ketenagalistrikan, 91 subsektor Mineral dan Batubara (Minerba), 48 subsektor Energi Baru Terbarukan dan Konservasi Energi (EBTKE), 39 subsektor Geologi, 8 permohonan informasi di Sekretariat Jenderal, dan 1 permohonan informasi ke Inspektorat Jenderal.

Sementara 22 permohonan informasi didisposisi ke Pusat Data dan Teknologi Informasi (Pusdatin), 1 permohonan informasi ke Badan Litbang, 1 permohonan informasi ke BPSDM, 1 permohonan ke Setjen DEN, dan 15 permohonan ke BPH Migas, serta terdapat 15 permohonan informasi yang bersifat umum dan bukan merupakan wewenang Kementerian ESDM.

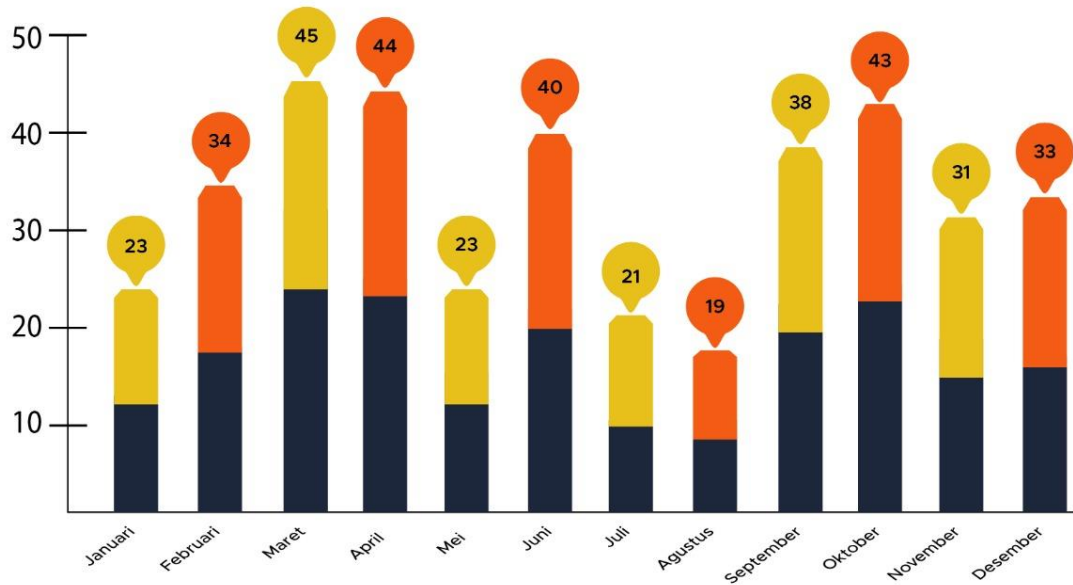
Rekapitulasi Permohonan Melalui PPID Online Tahun 2021

SUBSEKTOR	JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUNI	JULI	AGS	SEP	OKT	NOV	DES	JUMLAH
SETJEN	0	0	0	0	1	4	1	1	1	0	0	0	8
ITJEN	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
MIGAS	3	7	8	3	4	5	7	2	6	8	9	8	70
LISTRIK	4	11	9	18	4	5	2	3	13	4	4	5	82
MINERBA	5	10	11	10	6	19	4	5	4	11	3	3	91
EBTKE	6	2	9	6	6	2	1	2	6	3	3	5	48
GEOLOGI	3	3	4	2	4	2	1	4	3	7	2	4	39
BALITBANG	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
BPSDM	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
BPH MIGAS	0	0	0	0	1	0	0	0	2	5	3	4	15
SETJEN DEN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
PUSDATIN	1	1	3	0	0	1	2	1	0	4	7	2	22
LAINNYA	1	0	1	2	0	2	3	1	3	1	0	1	15
TOTAL	23	34	45	44	23	40	21	19	38	43	31	33	394

**TOTAL
PERMOHONAN
TAHUN 2021
394
PERMOHONAN**

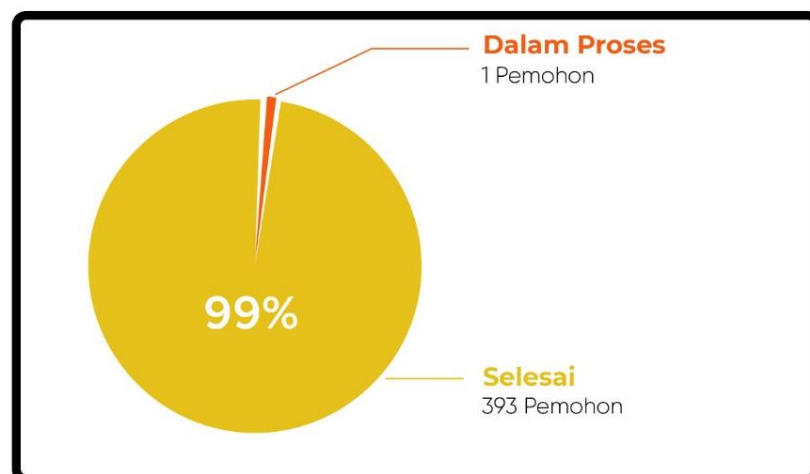
Grafik 2. Total Permohonan PPID Tahun 2021

Rekapitulasi Permohonan Informasi Publik Melalui PPID Online Tahun 2021



Grafik 3. Rekapitulasi Permohonan Informasi Publik Melalui PPID

Status Permohonan Informasi Publik Melalui PPID Online Tahun 2021



Grafik 4. Status Permohonan

Untuk periode Januari – Juni 2022, total permohonan informasi yang masuk adalah sebanyak 257 permohonan. Dari jumlah permohonan tersebut, 68 permohonan informasi dapat ditindaklanjuti mandiri dan 189 permohonan informasi didisposisi kepada PPID Pembantu.

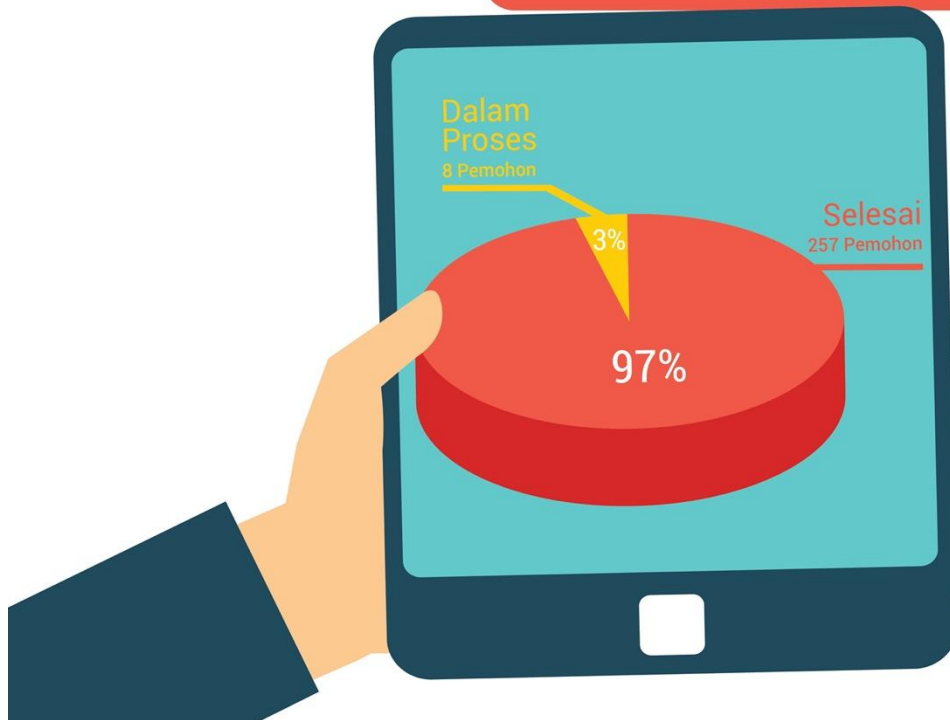
Rekapitulasi Permohonan Melalui PPID Online Hingga Juni 2022

SUBSEKTOR	JANUARI		FEBRUARI		MARET		APRIL		MEI		JUNI		MASUK	PROSES	SELESAI
	MANDI RI	DISPOSISI	MANDI RI	DISPOSISI	MANDIRI	DISPOSISI	MANDI RI	DISPOSISI	MANDI RI	DISPOSISI	MANDI RI	DISPOSISI			
MIGAS	2	0	0	1	0	3	2	8	2	2	3	2	25	0	25
LISTRIK	2	11	1	3	3	14	1	5	1	6	0	7	54	0	54
MINERBA	2	7	4	11	2	14	4	16	2	7	8	8	85	2	83
EBTKE	1	3	0	6	0	2	0	6	0	6	0	2	26	0	26
GEOLOGI	1	0	1	1	0	13	2	1	0	7	1	1	28	0	28
PUSDATIN	0	0	0	0	0	3	0	2	0	2	0	1	8	0	8
BPH MIGAS	1	1	0	1	0	3	0	2	0	1	0	0	9	0	9
BPSDM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SETIEN	4	0	7	0	3	0	0	0	1	0	6	0	21	0	21
ITJEN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SETIEN DEN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
LAINNYA	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
TOTAL	13	22	14	23	8	52	9	40	6	31	18	21	257	2	255

TOTAL PERMOHONAN HINGGA JUNI 2022
255
PERMOHONAN

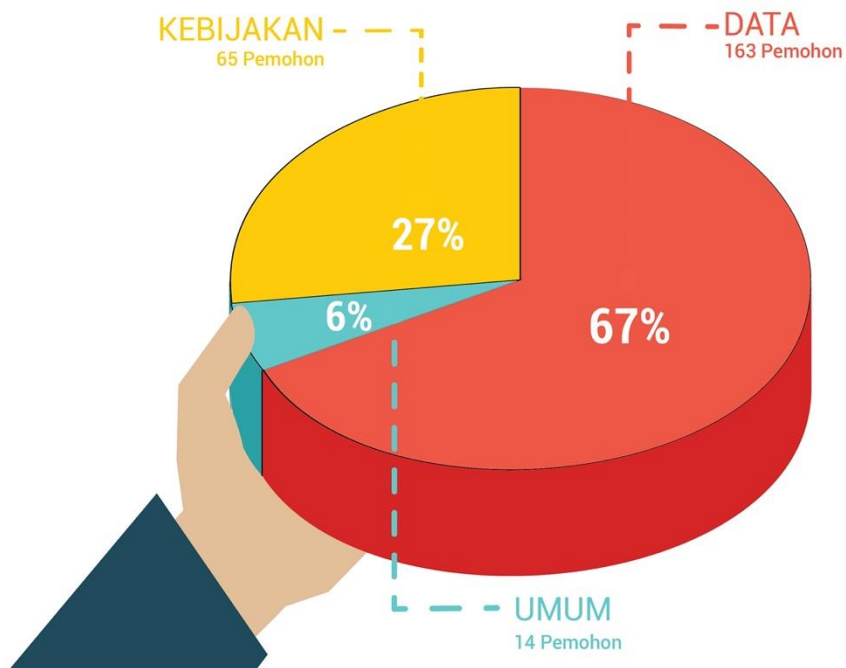
Grafik 5. Rekapitulasi Permohonan Informasi Publik Melalui PPID Januari-Juni 2022

Status Permohonan Informasi Melalui PPID Online Semester I 2022

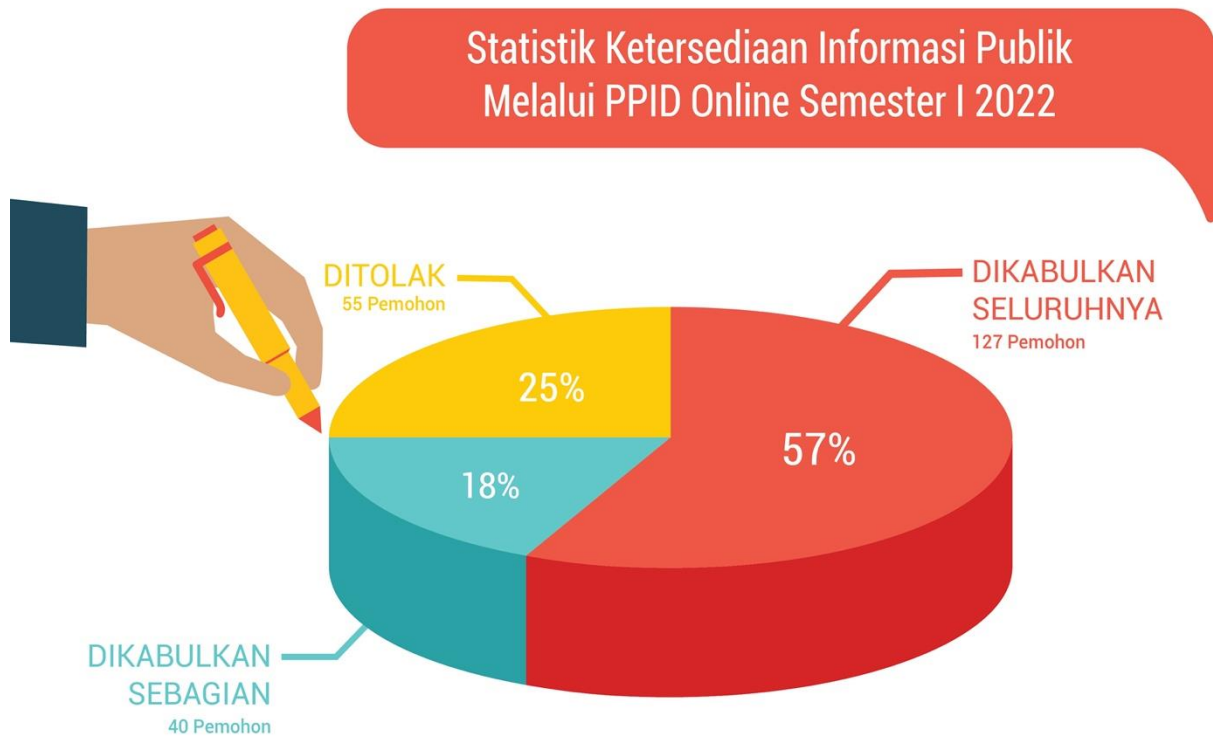


Grafik 6. Status Permohonan Semester I 2022

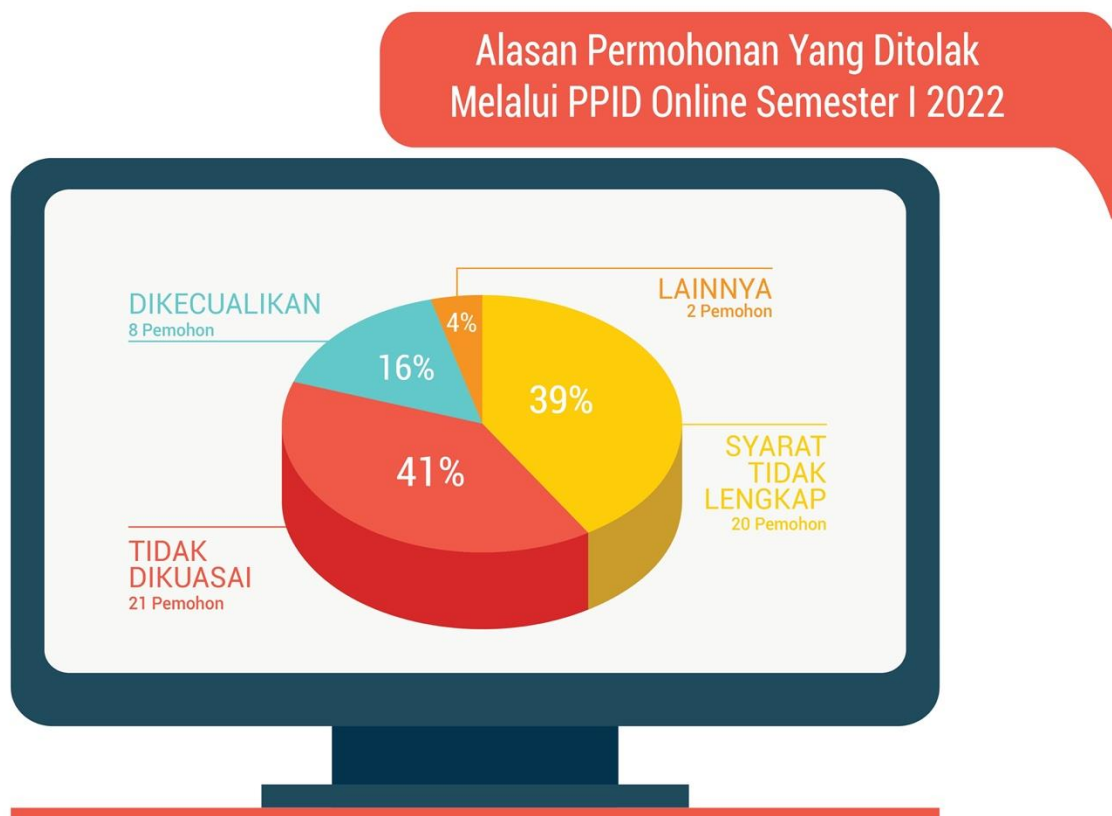
Jenis Permohonan Informasi Publik Melalui PPID Online Semester I 2022



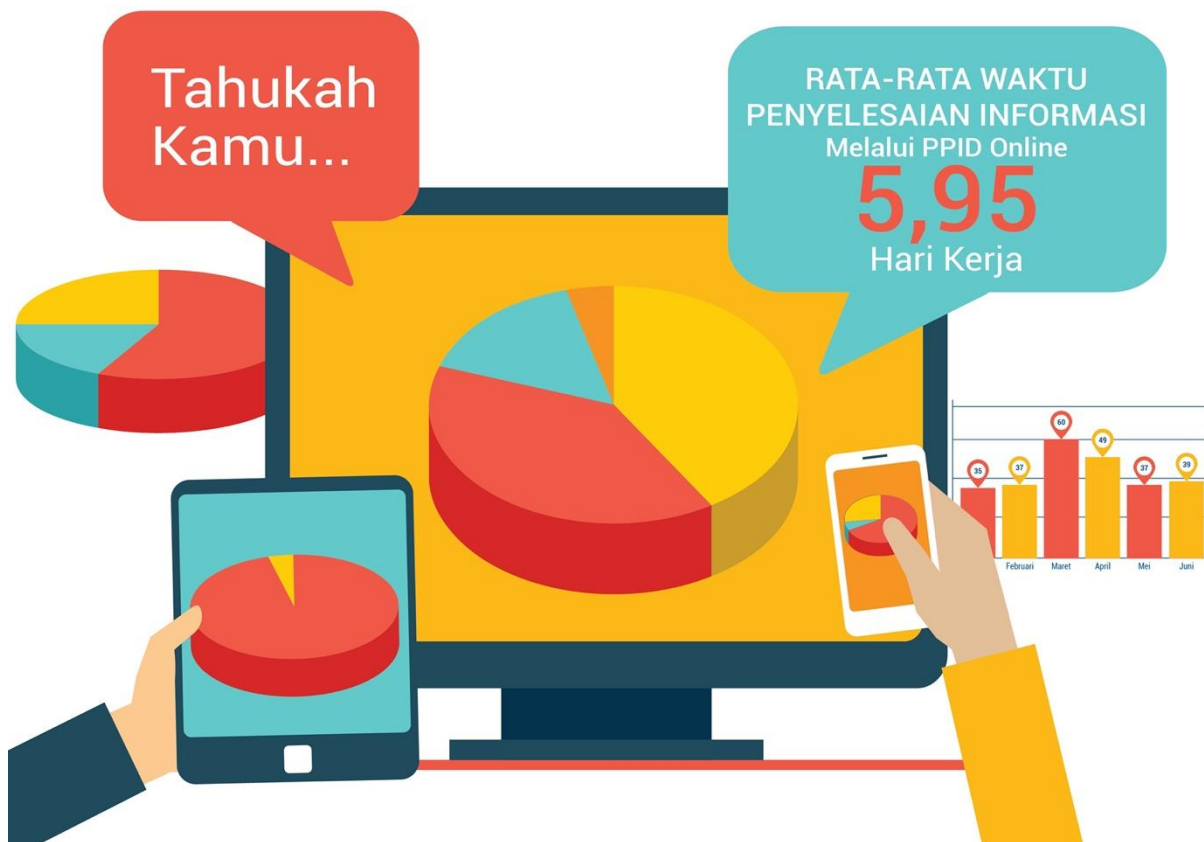
Grafik 7. Grafis Permohonan Semester I 2022



Grafik 8. Statistik Ketersediaan Informasi Publik Semester I 2022



Grafik 9. Alasan Permohonan yang Ditolak Semester I 2022



Grafik 1. Grafis Rerata Penyelesaian Waktu Semester I 2022

9.2. Contact Centre ESDM 136

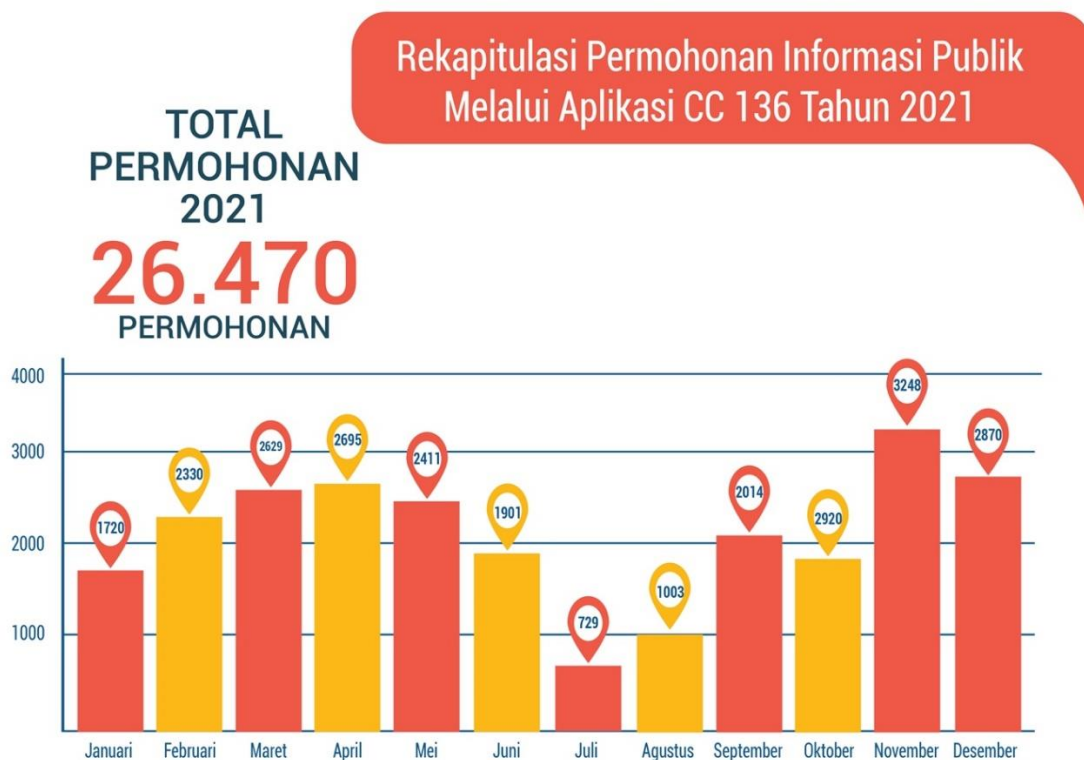
Kegiatan Layanan Informasi Publik CC 136 dilakukan melalui penerimaan panggilan telepon melalui kontak 136, dan juga email : contactcenter136@esdm.go.id. Selama Pandemi Covid-19, layanan Contact Center ESDM 136 beroperasi melalui dua layanan yaitu :

1. Telepon 136
2. Email : contactcenter136@esdm.go.id

Kedua layanan tersebut berlaku selama hari kerja yaitu Senin – Jumat (pukul 08.00 s.d 16.00 WIB)

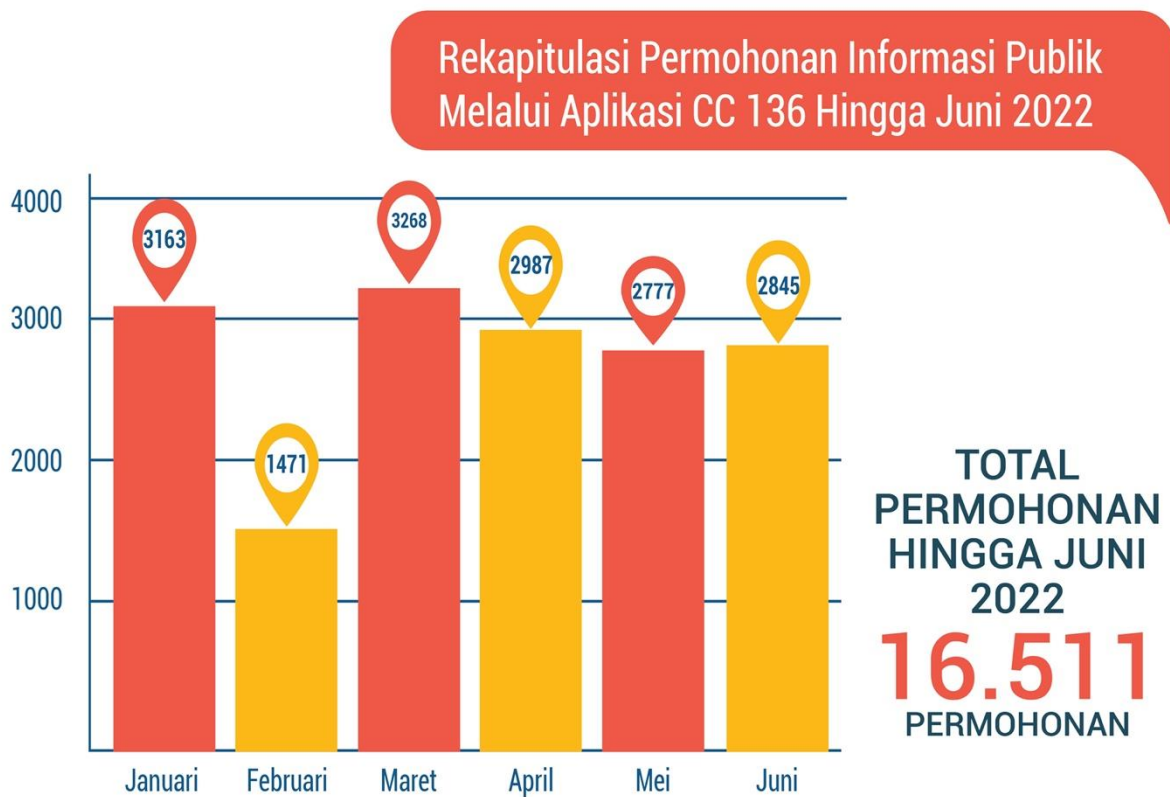
Secara keseluruhan, sejak 1 Januari s.d. 31 Desember 2021, permohonan informasi yang masuk melalui Contact Center ESDM 136 adalah 26.470 permohonan, dengan rincian 20.096 telepon dan 6.374 email.

REKAPITULASI CONTACT CENTER ESDM 136 TAHUN 2021



Tabel 3. Rekapitulasi Permohonan Informasi Publik Melalui Contact Centre ESDM Tahun 2021

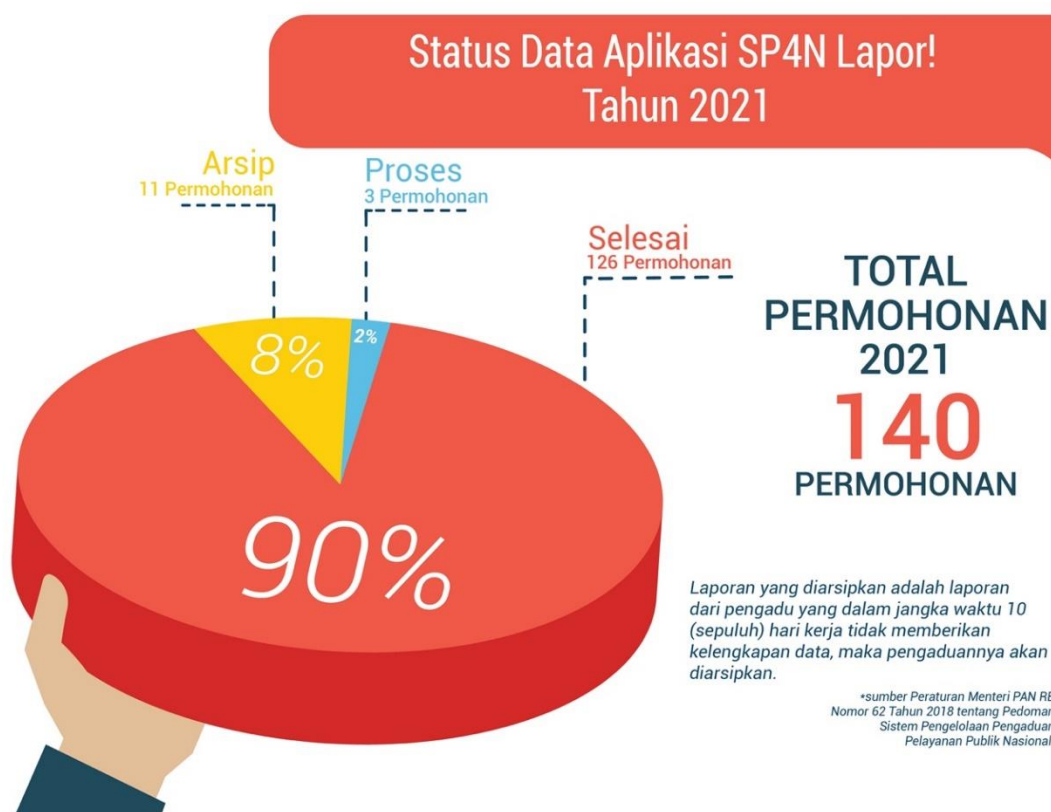
REKAPITULASI CONTACT CENTER ESDM 136
PERIODE JANUARI – JUNI 2022



Tabel 4. Rekapitulasi Permohonan Informasi Publik Melalui Contact Centre ESDM Januari – Juni 2022

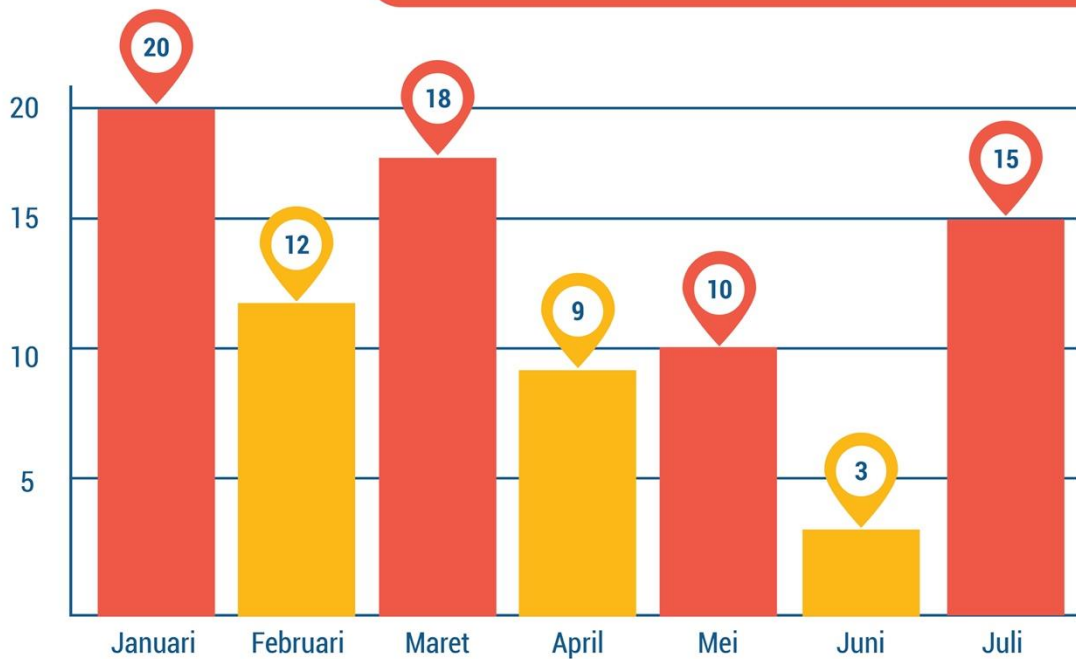
9.3. SP4N LAPOR

Secara keseluruhan, rekapitulasi permohonan informasi dan pengaduan melalui kanal SP4N LAPOR periode Januari – Desember 2021 sebanyak 140 pengaduan, dengan rincian 126 jumlah pengaduan bida diselesaikan, 11 permohonan di arsipkan dan 3 permohonan di proses.



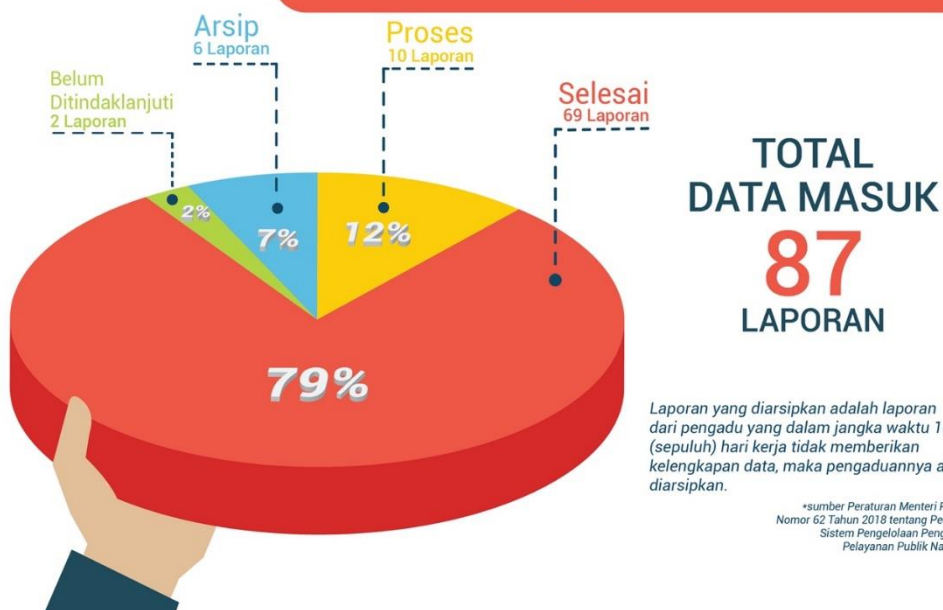
Tabel 2. Rekapitulasi Permohonan Informasi Publik Melalui PPID Tahun 2021

Rekapitulasi Permohonan Informasi Publik Melalui Aplikasi Lapo! Hingga Juli 2022



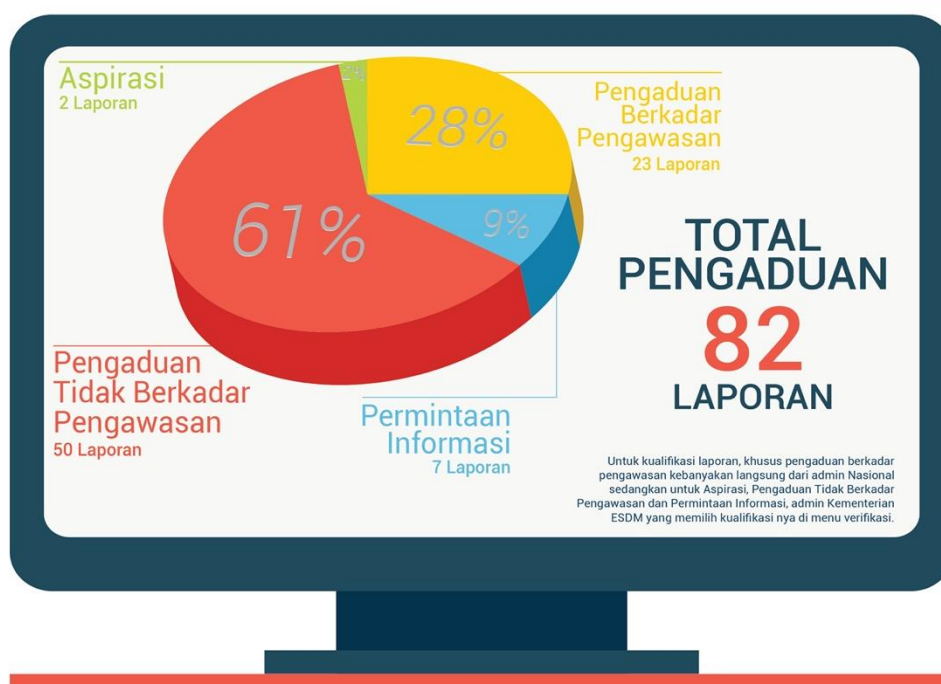
Grafik 2. Rekapitulasi Permohonan Hingga Juli 2022

Status Data Aplikasi Lapo! Hingga Juli 2022



Grafik 3. Status Data Permohonan Hingga Juli 2022

Kualifikasi Laporan
Aplikasi Lapor! Hingga Juli 2022



Grafik 4. Kualifikasi Pengaduan Hingga Juli 2022

10. Waktu yang Ditetapkan untuk Pelayanan Informasi

Rata-rata waktu penyelesaian permohonan informasi melalui PPID adalah **4,95 hari** atau lebih cepat dari ketentuan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, yakni 10 hari kerja.



Grafik 5. Rata-Rata Waktu Penyelesaian Permohonan Informasi Melalui PPID tahun 2021

Sedangkan untuk semester I tahun 2022, rata-rata waktu penyelesaian informasi melalui PPID Online adalah 5,95 hari kerja atau lebih cepat dari ketentuan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, yakni 10 hari kerja.



Grafik 6. Rata-Rata Waktu Penyelesaian Permohonan Informasi Melalui PPID Tahun 2022

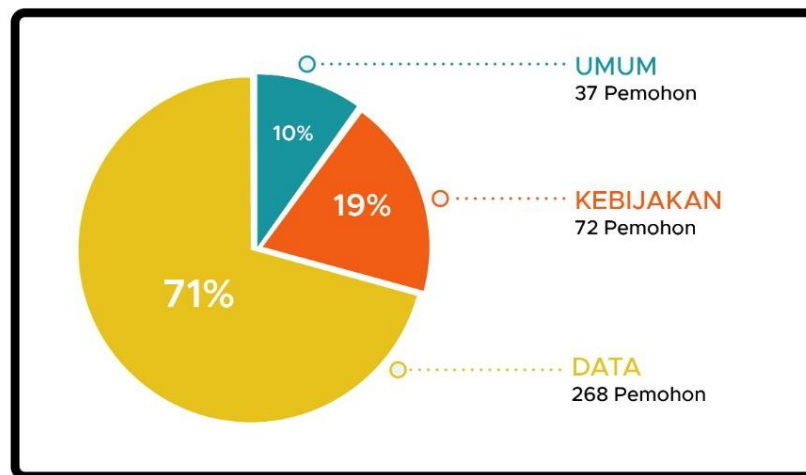
Bagi permohonan informasi melalui Contact Center ESDM 136 yang belum dapat diselesaikan di level agen/CSO (*tier 1*) dan dieskalasi ke *tier 2*, memiliki *Service Level Agreement* (SLA) selama 3 hari kerja.

11. Jenis Informasi yang Dimohonkan

11.1. PPID

Informasi yang banyak diminta oleh pemohon melalui kanal PPID Online adalah terkait Informasi Data Statistik (**268 permohonan**); terkait kebijakan sektor ESDM (**72 permohonan**); dan Informasi Umum (**37 permohonan**).

Jenis Permohonan Informasi Publik Melalui PPID Online Tahun 2021



Grafik 7. Permohonan Berdasarkan Data yang Dimohonkan

11. 2. Contact Centre ESDM 136

Di samping itu, pada layanan Contact Center ESDM 136, **Daftar Instalatir Listrik, Pengajuan Sertifikat Laik Operasi (SLO), Aplikasi MODI Minerba, Surat Kemampuan Usaha Penunjang (SKUP) Migas serta Izin Pengangkutan Migas** merupakan informasi yang banyak ditanyakan oleh masyarakat sepanjang tahun 2021.

5 (lima) Top isu strategis yang sering ditanyakan di Contact Center ESDM 136 berdasarkan jumlahnya selama tahun 2021 adalah :

1. Instalatir (4053 Tiket)

2. SLO (2891 Tiket)
3. Modi Minerba (967 Tiket)
4. SKUP Migas (662 Tiket)
5. Pengangkutan Migas (482 Tiket)

11.3. SP4N LAPOR

Pengaduan yang banyak masuk dalam pengaduan di SP4N LAPOR selama tahun 2021, adalah :

- Subsektor Migas : Perizinan migas, gas LPG 3 KG, permintaan subsidi listrik
- Subsektor Ketenagalistrikan : Permintaan subsidi listrik, biaya Sertifikat Laik Operasi (SLO) Instalasi Listrik yang terlalu tinggi
- Subsektor Minerba : Perizinan tambang minerba (Standar pelayanan perizinan, syarat pengajuan permohonan perizinan) dan tambang ilegal

12. Penyelesaian Sengketa Informasi Publik

Sepanjang tahun 2021, PPID Kementerian ESDM telah menyelesaikan dua sengketa informasi, yakni permohonan informasi dari JATAM Kaltim dan Serly Siahaan.

12.1. JATAM Kaltim

1. JATAM Kaltim mengajukan permohonan informasi pada tanggal 9 November 2020 mengenai dokumen terkait PT Kaltim Prima Coal, Multi Harapan Utama, Berau Coal, Kideco Jaya Agung, dan Arutmin. Dokumen yang diminta adalah sebagai berikut.
 - a. Kontrak Perjanjian Karya Pengusahaan Pertambangan Batubara (PKP2B)
 - b. Dokumen rekaman dan atau catatan tertulis notulensi evaluasi pengajuan perpanjangan kontrak PKP2B
 - c. Dokumen evaluasi pengajuan perpanjangan kontrak PKP2B
 - d. Daftar nama, profesi, dan jabatan, serta Lembaga mana saja yang terlibat dalam evaluasi perpanjangan kontrak PKP2B.
2. Permohonan tersebut dilakukan sebagai upaya untuk mendorong partisipasi dan meningkatkan peran aktif masyarakat dalam pengambilan kebijakan publik yang pro Lingkungan Hidup di Provinsi Kalimantan Timur khususnya dan Indonesia pada umumnya.
3. Selasa, 21 September 2021 digelar sidang pemeriksaan awal terhadap sengketa tersebut.
4. Sidang pemeriksaan tertutup pertama untuk memeriksa dokumen milik Kementerian ESDM yang diminta pemohon informasi dilaksanakan pada Selasa, 28 September 2021. Kemudian, sidang pemeriksanaan tertutup kedua dilaksanakan pada 7 Oktober 2021.
5. Pada Kamis, 18 November 2021 jam 10.00 WIB diadakan sidang dengan agenda Pemeriksaan Saksi dari pihak Pemohon.
6. Kemudian pada Kamis, 20 Januari 2022 dilakukan sidang sengketa informasi dengan agenda Pembacaan Putusan (Putusan terlampir), sebagai berikut:
 - a. mengabulkan permohonan informasi dari pemohon untuk sebagian
 - b. membatalkan penetapan pejabat informasi dan dokumentasi PPID Kementerian ESDM Nomor 001 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi Informasi Dikecualikan Subsektor Mineral dan Batubara Tanggal 24 Februari 2020

- c. Menyatakan informasi berupa dokumen kontrak PKP2B PT Kaltim Prima Coal, PT Multi Harapan Utama, PR Berau Coal, PT Kideco Jaya Agung dan PT Arutmin merupakan dokumen terbuka sepanjang tidak memuat informasi yang dikecualikan dan memerintahkan kepada termohon untuk memberikan informasi *a quo* dan menghitamkan atau mengaburkan informasi yang dikecualikan kepada pemohon dengan biaya salinan/*copy* dokumen dibebankan kepada pemohon

- d. menyatakan bahwa dokumen yang dikuasai oleh termohon adalah:
 - i. dokumen rekaman dan atau catatan tertulis atau notulensi evaluasi pengajuan perpanjangan kontrak PKP2B PT Arutmin
 - ii. Dokumen evaluasi pengajuan perpanjangan kontrak batubara PKP2B PT Arutmin
 - iii. Daftar nama dan profesi dan lembaga mana saja yang terlibat dalam evaluasi perpanjangan Kontrak PKP2B PT Arutmin merupakan informasi terbuka dan memerintahkan kepada termohon untuk memberikan informasi *a quo* kepada pemohon, pemohon berhak mendapatkan salinan/*copy* dokumen tersebut dengan biaya salinan dibebankan kepada pemohon
 - e. menyatakan menolak permohonan pemohon berupa pengajuan permohonan kontrak perjanjian karya PKP2B PT Kaltim Prima Coal, PT Multi Harapan Utama, PT Berau Coal dan PT Kideco Jaya Agung karena perusahaan-perusahaan tersebut belum mengajukan perpanjangan PKP2B kepada termohon, sehingga tidak berada pada penguasaan termohon
 - f. amar putusan sebagaimana dimaksud pada paragraf 6.1 sampai dengan 6.2 sejak keputusan ini berkekuatan hukum tetap
7. Terhadap keputusan Majelis Komisi Informasi tersebut, Kementerian ESDM mengajukan gugatan kepada Pengadilan Tata Usaha Negara (PTUN).

Serly Siahaan

1. Serly Siahaan melakukan permohonan informasi pada tanggal 27 Juni 2019, terhadap informasi berikut ini.
 - a. Salinan *copy* Kontrak Karya Hasil Renegosiasi Terbaru (2017) Pertambangan PT Dairi Prima Mineral
 - b. Salinan *copy* SK Kontrak Karya Nomor 272.K/30/D/DJB/2018 Status Operasi Produksi Terbaru Pertambangan PT Dairi Prima Mineral
2. Sidang pemeriksaan awal dilaksanakan pada tanggal 28 September 2021, menghasilkan keputusan diadakannya sidang lanjutan.
3. Pada 7 Oktober 2021 dilakukan Sidang Pemeriksaan Tertutup.
4. Kemudian pada Rabu, 17 November 2021 dilaksanakan Sidang Pemeriksaan Saksi Ahli dari pihak Pemohon.

5. Kemudian pada Kamis, 20 Januari 2022 dilakukan sidang sengketa informasi dengan agenda Pembacaan Putusan (Putusan terlampir), sebagai berikut:
 - a. mengabulkan permohonan informasi pemohon untuk seluruhnya sepanjang dimaknai tidak termasuk informasi data pribadi
 - b. menyatakan membatalkan penetapan PPID KESDM no. 001 tahun 2018 tentang Klasifikasi Informasi yang Dikecualikan subsektor mineral dan batubara jo. Penetapan PPID Kementerian ESDM No. 001 tahun 2020 tentang klasifikasi informasi yang dikecualikan subsektor mineral dan batubara tertanggal 24 Februari 2020
 - c. menyatakan salinan copy SK Kontrak hasil renegotiasi terbaru tahun 2017 pertambangan PT Dairi Prima Mineral dan salinan copy SK kontrak karya no. 272.K/30/D/DJB/2018 status operasi produksi terbaru pertambangan PT Dairi Prima Mineral merupakan dokumen terbuka, sepanjang tidak memuat informasi yang dikecualikan dan memerintahkan kepada termohon untuk memberikan informasi a quo dan menghitamkan atau mengaburkan informasi yang dikecualikan kepada pemohon, dengan biaya salinan/copy dokumen dibebankan kepada pemohon.
 - d. melaksanakan amar putusan sebagaimana dimaksud pada paragraf 6.1. s.d. 6.3 sejak putusan ini berkekuatan hukum tetap.
6. Terhadap keputusan Majelis Komisi Informasi tersebut, Kementerian ESDM mengajukan gugatan kepada Pengadilan Tata Usaha Negara (PTUN).

13. Capaian Layanan Informasi Publik Tahun 2021 dan 2022

Sepanjang tahun 2021, PPID Kementerian ESDM melaksanakan pelayanan informasi publik dengan berpedoman kepada Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, berbagai aturan yang diterbitkan oleh Komisi Informasi Pusat (KIP), dan regulasi yang diterbitkan secara internal.

Berbagai inovasi juga dilaksanakan untuk meningkatkan pelayanan informasi publik yang transparan dan akuntabel, sekaligus menjawab tantangan dari pandemi Covid-19, di antaranya mengimplementasikan penggunaan aplikasi Mobile PPID berbasis Android, mengesahkan Keputusan Menteri ESDM Nomor 129.K/HK.02/MEM.S/2021

tentang Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Pengaduan Publik di Lingkungan Kementerian ESDM, dan menerbitkan 8 (delapan) Standard Operational Procedure (SOP) terkait PPID dan 3 SOP untuk pelayanan Contact Center ESDM 136. Selain itu, Kementerian ESDM juga menyelenggarakan Webinar terkait Keterbukaan Informasi Publik dan melakukan kolaborasi dengan KIP dan seluruh PPID Pembantu dalam pengelolaan layanan informasi publik.

13. 1. Penghargaan Layanan Informasi Publik

Inovasi, kolaborasi, dan peningkatan layanan informasi publik yang dilakukan oleh PPID Kementerian ESDM sepanjang 2021 membawa Kementerian ESDM meraih predikat Informatif pada Pemingkatan Keterbukaan Informasi Publik dengan nilai 97,2 (indeks 100). Capaian ini merupakan peningkatan yang signifikan, setelah sebelumnya di tahun 2020 meraih predikat Cukup Informatif.



Selain itu, pada tanggal 18 Juni 2022, Kementerian ESDM juga berhasil meraih 2 (dua) penghargaan pada ajang Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (P4) yaitu dengan capaian 30 Peserta Terbaik Kategori Instansi Pemerintah (IP) Umum yang diselenggarakan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi (PANRB), serta Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan juga mendapatkan 15 Peserta Terbaik Kategori Unit Pengelola Pelayanan public (UPP) pada Kompetisi yang sama.



13.2. Aplikasi Mobile PPID dan Re-Engineering Website PPID

Meningkatkan dan mengembangkan sistem penyediaan dan layanan informasi merupakan salah satu misi PPID Kementerian ESDM. Maka dari itu, pada tahun 2021, PPID Kementerian ESDM mengembangkan sistem pelayanan informasi dengan meluncurkan aplikasi *mobile* PPID Kementerian ESDM berbasis Android.

Tidak hanya itu, website ppid.esdm.go.id juga dilakukan pengembangan sistem dan tampilan, sehingga masyarakat dapat lebih mudah dalam mendapatkan pelayanan informasi melalui PPID. Direncanakan, website PPID Online versi terbaru akan dapat melayani pelayanan informasi mulai tahun 2022.

13.3. Keputusan Menteri ESDM Nomor 129.K/HK.02/MEM.S/2021

Kementerian ESDM telah mengesahkan Keputusan Menteri ESDM Nomor 129.K/HK.02/MEM.S/2021 tentang Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Pengaduan Publik di Lingkungan Kementerian ESDM. Regulasi ini dibuat untuk mengakselerasi pelaksanaan pelayanan informasi dan pengaduan publik di lingkungan Kementerian ESDM. Dengan adanya pedoman dan pengelolaan permohonan informasi dan pengaduan publik yang seragam di Kementerian ESDM diharapkan pelayanan dapat lebih efektif dalam pelaksanaannya.

Keputusan Menteri ini merupakan landasan Pengukuhan PPID Kementerian ESDM dan PPID Pembantu KESDM, serta Penerapan PPID Online yang sejalan dengan dibangunnya Contact Center ESDM 136 sehingga mendukung terwujudnya Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM).

Hal-hal yang diatur dalam Keputusan Menteri ini antara lain:

1. Sistem pengelolaan pelayanan informasi dan pengaduan publik
2. Ruang lingkup pengelolaan pelayanan informasi dan pengaduan publik
3. Pelaksanaan pengelolaan pelayanan oleh PPID Kementerian ESDM yang dibantu oleh PPID Pembantu
4. Penunjukan Kepala Biro KLIK sebagai PPID Kementerian ESDM yang bertanggung jawab kepada Sekretaris Jenderal

5. Tugas dan tanggung Jawab PPID Kementerian ESDM sesuai Pasal 14 Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
6. Tugas PPID lainnya dalam pengelolaan pelayanan informasi dan pengaduan publik
7. Pelayanan informasi unit kerja yang harus terintegrasi atau dilaporkan kepada PPID Kementerian ESDM
8. Pengaduan publik yang berkadar pengawasan diteruskan dan pengelolaannya berkoordinasi dengan Inspektorat Jenderal
9. Penunjukan Pejabat Pimpinan Tinggi Pratama sebagai PPID Pembantu
10. Tugas dan tanggung jawab PPID Pembantu

13.4. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelaksanaan Pelayanan Informasi

Untuk memudahkan pelaksanaan pelayanan informasi kepada publik, diperlukan suatu pedoman agar kinerja PPID lebih terarah dan optimal. Pada tahun 2021, Kementerian ESDM menetapkan delapan SOP terkait pelayanan informasi melalui PPID, yaitu:

1. SOP Pengelolaan Permohonan Informasi
2. SOP Pengelolaan Keberatan Atas Informasi
3. SOP Penanganan Sengketa Informasi Publik Melalui Mediasi
4. SOP Penanganan Sengketa Informasi Publik Melalui Ajudikasi
5. SOP Penetapan dan Pemutakhiran Daftar Informasi Publik
6. SOP Uji Konsekuensi Informasi Publik
7. SOP Pendokumentasian Informasi Publik
8. SOP Pendokumentasian Informasi Publik yang Dikecualikan
9. SOP Pemeriksaan Akurasi Informasi Publik

Selain itu, ditetapkan pula SOP terkait pelayanan informasi dan pengaduan publik melalui Contact Center ESDM 136, yaitu:

1. SOP Layanan Informasi CC 136 untuk Tiket *Open* Sampai *Close*
2. SOP Layanan Informasi Melalui Telepon 136

Sejak 2021, telah terdapat 6 (enam) buah Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk mendukung kinerja pengelolaan SP4N LAPOR di lingkungan Kementerian ESDM, yaitu :

- a. SOP Penerimaan Pengaduan Melalui SP4N LAPOR
- b. SOP Penyelesaian Pengaduan SP4N LAPOR
- c. SOP Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Melalui SP4N LAPOR
- d. SOP SP4N LAPOR Untuk Disposisi Mandiri
- e. SOP SP4N LAPOR Untuk Disposisi Unit
- f. SOP SP4N LAPOR Untuk Disposisi Unit Dalam Rangka Covid

13.5. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Sangat Baik

Pandemi Covid-19 telah mengubah seluruh tatanan kehidupan. Pelayanan Publik, termasuk di dalamnya pelayanan informasi publik yang juga bergeser dengan cepat. Hal ini tentu telah diantisipasi oleh Kementerian ESDM dengan fokus kepada pelayanan berbasis digital atau online melalui website ppid.esdm.go.id dan Contact Center ESDM 136.

Berdasarkan hasil survei dan perhitungan IKM layanan informasi sepanjang tahun 2021. Jumlah nilai rata-rata keseluruhan IKM Pelayanan Layanan Informasi Tahun 2021 Kementerian ESDM adalah 3,34 atau **83,5** dengan predikat **Sangat Baik**.

Pelaksanaan survei dan penghitungan IKM pada pelayanan informasi dilakukan dengan mengacu pada dokumen Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, guna mengetahui kualitas layanan informasi publik, Kementerian ESDM.

Variabel yang diukur dari layanan informasi Kementerian ESDM terdiri dari:

1. Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur, yaitu Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. Waktu penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;

4. Biaya/tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Namun karena layanan informasi gratis maka unsur penilaian biaya diganti dengan kesesuaian informasi yang diberikan oleh Kementerian ESDM;
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
6. Kompetensi pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Namun karena layanan ini berbasis online maka pertanyaan unsur ini diganti dengan unsur kemudahan dan kejelasan fitur online yang dibutuhkan responden;
7. Perilaku pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9. Sarana dan prasarana. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses

13.6. Indeks Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik (PIKP)

Berdasarkan survei yang dilakukan Kementerian Komunikasi dan Informatika terhadap 72 Kementerian/Lembaga, Kementerian ESDM merupakan salah satu dari tiga instansi yang mendapatkan nilai 100,00 (nilai tertinggi) pada Indikator Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik. Nilai tersebut diperoleh dari variabel pengumpulan data dan riset (100); perencanaan (100); pelaksanaan (100); serta variabel monitoring dan evaluasi komunikasi publik (100).

Kementerian ESDM juga meraih nilai indeks 82,52 (sangat baik) dalam menciptakan pengelolaan informasi dan komunikasi publik yang optimal. Nilai tersebut terdiri dari Ketersediaan Bahan Informasi (100); Sarana & Prasarana (86,67); serta Media & Saluran Komunikasi (86,67).

13.7. Webinar Kolaborasi

Untuk mewujudkan pelayanan informasi yang transparan dan sederhana, PPID Kementerian ESDM menggandeng para *stakeholder* untuk turut serta melaksanakan keterbukaan informasi publik, sekaligus menilai bagaimana kemudahan pelayanan informasi yang selama ini telah dilakukan oleh Kementerian ESDM.

Webinar yang diselenggarakan pada 5 Juli 2022 ini bertajuk “Kemudahan Berinvestasi dan Layanan Informasi di Kementerian ESDM”. Hadir sebagai narasumber adalah Wakil Ketua Komisi Informasi Pusat (KIP), Kepala Pusat Data dan Teknologi Informasi (Pusdatin) Kementerian ESDM, Direktur Pembinaan Program Mineral dan Batubara, Direktur Eksekutif Asosiasi Pengusaha Batubara Indonesia, dan Regulatory Affairs Committee Indonesian Petroleum Association (IPA).

Para narasumber sepakat bahwa keterbukaan dan transparansi informasi menjadi salah satu kunci penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang baik. Tata kelola teknologi informasi yang telah dilaksanakan oleh Kementerian ESDM, telah memudahkan para pemangku kepentingan dalam menentukan keputusan terkait investasi di Indonesia.

Selain itu, digitalisasi data industri ekstraktif di sektor Minerba, melalui Minerba One Data Indonesia (MODI) dan Minerba One Map Indonesia (MOMI), serta di sektor migas, melalui Migas Data Repository (MDR), sangat membantu investor dan publik dalam mengakses data yang diperlukan.

13.8. Pembekalan

Tahun 2021, PPID Kementerian ESDM melaksanakan pembekalan untuk pemutakhiran Daftar Informasi Publik (DIP) dan Daftar Informasi Dikecualikan (DIK). Pembekalan ini menghadirkan narasumber Tenaga Ahli Komisi Informasi Pusat dengan peserta adalah PPID Utama Kementerian ESDM, serta PPID Pembantu Pusat Data dan Teknologi Informasi KESDM, Direktorat Jenderal Minyak dan Gas Bumi, Ditjen Ketenagalistrikan, Ditjen Minerba, Ditjen EBTKE, Badan Geologi, Badan Litbang ESDM, BPSDM ESDM, BPH Migas, dan Setjen DEN.

Dalam pembekalan tersebut, disampaikan bahwa informasi publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik

yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara. PPID berwenang untuk memutuskan informasi publik, menolak permohonan secara tertulis, memutakhirkan daftar informasi secara berkala sekurang-kurangnya satu kali dalam satu bulan, dan berkoordinasi dengan unit terkait untuk melakukan layanan informasi publik.

Untuk Menyusun DIP, tahapan yang perlu diperhatikan adalah pengumpulan dan identifikasi informasi, pengklasifikasian informasi, dan penetapan DIP. Form DIP disesuaikan dengan lampiran II Peraturan Komisi Informasi No. 1 Tahun 2010.

Informasi yang wajib disediakan dan diumumkan oleh Badan Publik dibagi menjadi 3, yakni informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala, informasi yang wajib diumumkan secara serta-merta, dan informasi yang wajib tersedia setiap saat.

Sementara untuk informasi dikecualikan, kaitannya dengan proses hukum, perlindungan HAKI dan persaingan usaha, pertahanan dan kerahasiaan negara, hak pribadi, serta memorandum atau surat rahasia. Uji konsekuensi dapat dilakukan sebelum adanya permohonan informasi, saat adanya permohonan informasi, dan pada saat penyelesaian sengketa informasi atas perintah Majelis Komisioner.

13.9. Penetapan Daftar Informasi yang Dikecualikan (DIK)

PPID Kementerian ESDM telah melakukan uji konsekuensi terhadap data dan informasi yang dimiliki oleh Kementerian ESDM. Hal ini dilaksanakan terhadap informasi yang dimohonkan oleh pemohon informasi yang dirasakan lebih besar manfaatnya bila ditutup dibandingkan jika harus diberikan kepada pemohon tersebut.

Sepanjang 2021, PPID Kementerian ESDM telah melaksanakan tiga kali uji konsekuensi, sebagai berikut.

1. Penetapan DIK Subsektor Ketenagalistrikan

Pelaksanaan uji konsekuensi subsektor ketenagalistrikan berlangsung pada Bulan Juni 2021. Uji konsekuensi tersebut menutup 4 jenis informasi yang berkaitan dengan pelaporan badan usaha dan pelanggaran atau insiden di bidang kelistrikan.

2. Penetapan DIK Subsektor Minyak dan Gas Bumi
Pelaksanaan penetapan DIK Subsektor Migas dilakukan sejak tahun 2020 dan berhasil menetapkan 9 informasi yang dikecualikan.
3. Uji Konsekuensi DIK subsektor geologi
Uji Konsekuensi terhadap DIK subsektor geologi terus berlangsung mengingat banyaknya data dan informasi yang perlu diidentifikasi.

13.10. Penetapan Daftar Informasi Publik

Pemutakhiran DIP yang telah ditetapkan pada Keputusan PPID Kementerian ESDM Nomor : KEP-1/PPID/2022 tentang Daftar Informasi Publik Kementerian ESDM tahun 2022 yang telah memuat 604 informasi

13.11. Training Hardskill dan Softskill Untuk Agen Contact Centre ESDM 136

Untuk memperdalam pengetahuan CSO/TL dan QA terkait dengan sector ESDM dan , rutin dilakukan pertemuan training hardskill yang dilaksanakan secara berkala. Tahun 2021 dan 2022, telah dilaksanakan 7 (tujuh) kali pelatihan hard skill agen CC 136, dengan rincian dan hasil sebagai berikut :

1. Training Hard Skill Tentang Perizinan Wilayan Minerba dan Aplikasi MOMS, MODI, MVP, MOMI dan Minepedia pada hari Kamis, 10 Juni 2021 melalui aplikasi Zoom Meeting
2. Training Hardkill terkait Perizinan Melalui OSS Pada hari Kamis, 24 Juni 2021 Melalui Aplikasi Zoom Meeting
3. Training Hardskill Tentang Perizinan Minerba pada Tanggal 17 Juni 2021 Melalui Zoom Meeting
4. Training Hardskill dengan Ditjen Ketenagalistrikan terkait SBU dan NIDI pada tanggal 20 September 2021 melalui Aplikasi Zoom Meeting
5. Training Hardskill dengan Ditjen Migas Terkait SKUP Migas pada Tanggal 16 Juli 2021 melalui Aplikasi Zoom Meeting
6. Training Hardskill Terkait Penguatan CC 136 Terkait SKUP Migas pada 10 November 2021 melalui aplikasi Zoom

7. Training Soft Skill untuk Agen dan juga Team Leader serta Quality Assurance Contact Centre ESDM 136, mengenai peningkatan skill service dan leadership dan teamwork pada customer services.

Pada pelatihan tersebut, akan menghasilkan beberapa narasi jawaban yang telah disepakati oleh unit teknis Kementerian ESDM. Narasi jawaban tersebut untuk selanjutnya sebagai tambahan knowledge base bagi para Agen CC ESDM 136.

13.12. Rencana Aksi Pengaduan Pelayanan Publik Kementerian ESDM

(Kementerian ESDM menjadi satu dari tujuh Kementerian yang menyelesaikan Rencana Aksi SP4N-LAPOR! Tahun 2020-2024 tepat pada waktunya). Rencana aksi tersebut dituangkan dalam Keputusan Menteri ESDM Nomor 764/HK.02/SJN.0/2021 tentang Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik KESDM 2020-2024

Daftar Kementerian/Lembaga yang telah Mengumpulkan Rencana Aksi SP4N-LAPOR! tahun 2021-2024*:

Kementerian:	Lembaga:
1. Ketenagakerjaan	1. Mahkamah Konstitusi
2. Investasi	2. Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan
3. Agama	3. Arsip Nasional
4. Energi dan Sumber Daya Mineral	4. Badan Nasional Penanggulangan Terorisme
5. Sekretariat Negara	5. Bank Indonesia
6. Koperasi dan Usaha Kecil Menengah	6. Badan Pengawas Tenaga Nuklir
7. Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional	7. Badan Narkotika Nasional
	8. Badan Pengawas Tenaga Nuklir

* Data per tanggal 2 November 2021

Komitmen Terhadap Roadmap Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional 2020 – 2024

Tabel Bagan Prioritas Instansi



Tabel Kelompok Program/Program/Kegiatan

No.	Kelompok Program / Program / Kegiatan	2020	2021	2022	2023	2024	Pihak Terlibat
KP.1							
Program 1.1. Pengembangan kebijakan							
Program 1.1.	Penguatan kebijakan kelembagaan (anggaran, sumber daya manusia, wewenang, tugas & fungsi, fasilitas)	√	√	√	√	√	
Kegiatan 1.1.1.	Penyusunan Perubahan Peraturan Menteri tentang Pengelolaan Pengadaan Masyarakat		√	√			Ijen dan Setjen
Kegiatan 1.1.2.	Rerai SK tentang Tim Pengelolan Pengadaan Masyarakat			√			Setjen
Kegiatan 1.1.3.	Tersedianya dukungan manajemen dan anggaran	√	√	√	√	√	Seluruh Unit
Program 1.2. Penguatan tata laksana pengelolaan pengadaan Kementerian ESDM							
Kegiatan 1.2.1.	Penyusunan proses bisnis pengelolaan pengadaan	√	√	√			Setjen
Kegiatan 1.2.2.	Penataan SOP Pengelolaan Pengadaan	√	√	√	√		Setjen
Program 1.3. Penguatan sistem pengawasan pengelolaan pengadaan							
Kegiatan 1.3.1.	Laporan pengelolaan pengadaan secara berkala	√	√	√	√	√	Setjen dan Ijen
Kegiatan 1.3.2.	Pengawasan terhadap tindak lanjut pengadaan secara berkala		√	√	√	√	Ijen
Program 1.4. Penguatan Pengelolaan Pengadaan							
Kegiatan 1.4.1.	Penyusunan Standar Layanan Pengelolaan Pengadaan			√	√		Setjen

Rencana Aksi Kementerian ESDM

13.13. Pengembangan Teknologi Layanan Informasi Kementerian ESDM

1. Saat ini PPID Online telah terintegrasi dengan aplikasi Contact Center KESDM 136
2. Integrasi antara CC KESDM136 dan SP4N-LAPOR! akan segera direalisasikan

13.14. Sistem Monitoring dan Evaluasi Dilaporkan ke Menteri ESDM

Layanan Informasi Publik Kementerian ESDM tidak lepas dari dukungan Unit Eselon I Kementerian ESDM. Sehingga diperlukan penyampaian surat monitoring dan evaluasi yang disampaikan ke Menteri ESDM dan juga pejabat Eselon I Kementerian ESDM, yang meliputi :

1. Laporan Tahunan
2. Laporan Triwulan

3. Laporan bulanan

Laporan Montoring dan Evaluasi
Pengaduan SP4N LAPOR!
Bulan Januari Tahun 2021
Kementerian ESDM



Biro Komunikasi, Layanan Informasi Publik,
dan Kerja Sama
Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral
Tahun 2021



KEMENTERIAN ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL
REPUBLIK INDONESIA

JALAN MEDAN MERDEKA SELATAN NOMOR 18 JAKARTA 10110

KOTAK POS : 1344UKT 10013 TELEPON: (021) 380420 (9 SALURAN) FAKSIMILE: (021) 358710 email: sekret@esdm.go.id

NOTA DINAS

Nomor : 40/KM.05/SJN.I/2022

Yang terhormat : Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral 10 Januari 2022
Dari : Sekretaris Jenderal
Sifat : Segera
Lampiran : -
Hal : Evaluasi Layanan dan Pengaduan Informasi Publik Tahun 2021

Bersama ini dengan hormat kami laporkan evaluasi layanan dan pengaduan Informasi publik dan survei kepuasan pelayanan sebagai berikut :

A. Layanan Informasi dan Pengaduan Publik

1. **Contact Center ESDM 136**: Permohonan/pengaduan sebanyak 26.470, dengan tingkat penyelesaian 99,97%, dengan permohonan/pengaduan mayoritas, terkait: Surat Kemampuan Usaha Peningjang (SKUP) Migas, serta Izin Pengangkutan Migas, Daftar Instalasi Listrik, Pengajuan Sertifikat Laik Operasi (SLO), dan Aplikasi MODI Minerba.
2. **Pelayanan Informasi Online (PPID)**: Permintaan informasi sebanyak 394, dengan tingkat penyelesaian 99,74%, dengan permintaan mayoritas yaitu: data statistik energi (268 permintaan), kebijakan/regulasi (72 permintaan), dan informasi umum (37 permintaan).
3. **Pengaduan SP4N-LAPOR**: Pengaduan mayoritas terkait: Subsidi Listrik, Gas LPG 3 kg subsidi, Tambang ilegal, Perizinan tambang, dan Biaya Sertifikat Laik Operasi (SLO) instalasi listrik yang tinggi.

B. Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil survei terhadap 687 responden pengguna layanan informasi **Contact Center ESDM 136** dan **PPID Online** pada tahun 2021, diketahui bahwa kualitas layanan informasi KESDM diperepsikan **Baik** oleh masyarakat. Hal ini diketahui dari angka kepuasan yang sebesar **3,36** atau jika dikoversi setara dengan nilai **84,00** dan berada di Kuadran I, yang menunjukkan bahwa kanal-kanal layanan informasi dianggap penting bagi publik dan dengan kualitas layanan yang memuaskan.

Demikian kami laporkan. Atas perkenan dan arahan Bapak Menteri, kami ucapkan terima kasih.

Sekretaris Jenderal,



SECRETARY GENERAL
Ego Syahrial

Dokumen ini telah distandartisasi secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh ESIC



KEMENTERIAN ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL
REPUBLIK INDONESIA

JALAN MEDAN MERDEKA SELATAN NO. 18 JAKARTA 10110

KOTAK POS : 1344UKT 10013 TELEPON: (021) 380420 (9 SALURAN) FAKSIMILE: (021) 358710 email: sekret@esdm.go.id

Nomor : 40/KM.05/SJN.I/2021 7 April 2021
Sifat : Segera
Lampiran : 1 (Satu) Berkas
Hal : Monitoring dan Evaluasi Layanan Informasi dan Pengaduan Publik Kementerian ESDM Periode Januari – Maret 2021

Yang terhormat,
(Daftar Terlampir)
Di
Tempat

Dalam rangka menjaga pelayanan informasi publik ditengah pandemi Covid-19, bersama ini kami sampaikan monitoring dan evaluasi **Contact Center ESDM 136**, **Pelayanan Informasi Online (PPID)** dan pengaduan online (**SP4N-LAPOR**) periode 1 Januari – 31 Maret 2021, sebagai berikut :

A. **Contact Center ESDM 136**

1. Sejak 1 Januari s.d 31 Maret 2021, permohonan informasi yang masuk melalui **Contact Center ESDM 136** adalah sebanyak 6.877 permohonan dengan rincian 5.716 permohonan melalui telepon **CC ESDM 136**, dan 961 permohonan di antaranya masuk melalui email: contactcenter136@esdm.go.id
2. Permohonan informasi yang banyak masuk melalui **CC 136** adalah terkait **Daftar Instalasi Listrik, Pengajuan Sertifikat Laik Operasi** untuk sub sektor **Ketenagalistrikan, serta Peryartan pengajuan Izin Usaha Pertambangan (IUP) di sub sektor Minerba, dan terkait Izin Usaha Pengangkutan di sub sektor Minyak dan Gas Bumi.**

B. **Pelayanan Informasi Online (PPID)**

1. Total permohonan informasi yang masuk sepanjang periode Januari s.d. Maret 2021 berjumlah 102 permohonan. Dari jumlah permohonan tersebut, 94 permohonan sudah selesai, sementara 8 permohonan masih dalam proses (ditutupi 31 Maret 2021). Seluruh permohonan masuk telah ditindaklanjuti, baik secara mandiri oleh **PPID** Kementerian ESDM maupun diproseskan kepada **PPID** Pelaksana di lingkungan Kementerian ESDM.
2. Rincian permohonan adalah sebagai berikut, 18 permohonan informasi terkait subsektor **Minyak dan Gas Bumi (Migas)**, 24 subsektor **Ketenagalistrikan**, 26 subsektor **Mineral dan Batubara (Minerba)**, 17 **Energi Baru Terbarukan dan Konservasi Energi (EBTKE)**, 10 subsektor **Geologi**. Sementara 5 permohonan informasi didisposisi ke **Pusat Data dan Teknologi Informasi (Pusdatin)** dan 2 permohonan yang bersifat **Umum**.
3. Informasi yang banyak diminta oleh pemohon informasi adalah terkait **informasi data statistik**, yakni sebanyak 69 permohonan, disusul informasi terkait **kebijakan/regulasi** sebanyak 23 permohonan, dan sisanya sebanyak 10 permohonan kategori **Informasi umum**.
4. Rata-rata waktu penyelesaian permohonan informasi adalah 4,23 hari, lebih cepat dari ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, yakni 10 hari kerja.

Dokumen ini telah distandartisasi secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh ESIC

Kendala dalam Pelayanan Informasi Publik

Dalam pelaksanaan pelayanan informasi publik Kementerian ESDM terdapat beberapa kendala, yakni:

1. Website www.ppid.esdm.go.id yang belum *user friendly*. Diperlukan *re-engineering* website PPID yang tengah dilaksanakan dan akan selesai pada tahun 2022. *Re-engineering* ini bertujuan untuk memudahkan pengguna website PPID, baik pemohon informasi maupun pelaksana PPID dalam pelayanan permohonan informasi publik.
2. Belum adanya sistem penyimpanan data terintegrasi. Saat ini data yang dimiliki oleh PPID masih terserak di perangkat para staf yang menangani permohonan informasi. Untuk itu, pada tahun 2022, PPID Kementerian ESDM perlu menyiapkan repositori dalam menyimpan dokumentasi, data dan informasi yang ada.
3. Pemahaman atas keterbukaan informasi publik belum merata di setiap unit eselon I, sehingga dalam beberapa kesempatan terjadi pembahasan yang cukup panjang untuk menyediakan informasi kepada Pemohon.

Rencana Tindak Lanjut Peningkatan Kualitas Layanan Informasi

Dalam rangka meningkatkan kemudahan dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada publik, PPID Kementerian ESDM akan memperbaiki tampilan maupun feature website ppid.esdm.go.id sebagai portal utama pelayanan informasi publik Kementerian ESDM.

Re-engineering website ppid.esdm.go.id dilakukan secara mandiri berkoordinasi antara Biro Komunikasi Layanan Informasi Publik dan Kerjasama sebagai pelaksana PPID Kementerian ESDM (Biro Klik) dengan Pusat Data dan Teknologi Informasi (Pusdatin ESDM).

Pengembangan sistem informasi juga akan diimplementasikan untuk penyimpanan data dan informasi yang berkaitan dengan pelayanan informasi melalui PPID. Kemudian, akan dilakukan pula integrasi *knowledge base* antara PPID dan Contact Center ESDM 136 sehingga data *knowledge base* pada masing-masing kanal selalu mengalami pembaruan seiring dengan permohonan informasi yang dominan.

Selain itu, PPID Kementerian ESDM akan meningkatkan pelayanan, termasuk kepada para penyandang disabilitas dengan cara meningkatkan kompetensi staf pelayanan informasi dan memperbarui sarana dan prasarana pelayanan informasi yang ramah disabilitas.

Penutup

Re-engineering website PPID, integrasi *knowledge base*, dan sistem penyimpanan data bertujuan untuk memudahkan masyarakat mendapatkan informasi yang dibutuhkan, layanan PPID wajib didukung oleh SDM yang mampu dan terampil dalam memberikan layanan serta menguasai informasi yang dimiliki. Peningkatan pengetahuan dan kemampuan SDM PPID melalui pendidikan dan pelatihan serta bimbingan teknis, baik *softskill* maupun *hardskill* terkait dengan layanan publik, baik untuk PPID Utama maupun PPID Pembantu menjadi kegiatan prioritas.

Pelatihan atau bimbingan teknis tersebut diharapkan dapat meningkatkan kapasitas dan kualitas petugas pelayanan informasi publik. Monitoring dan evaluasi terhadap kinerja PPID Pembantu yang dilakukan oleh PPID Utama juga dilakukan secara periodik dan dilaporkan kepada atasan PPID Kementerian ESDM .

Pelayanan yang inklusif kepada semua kalangan, termasuk penyandang disabilitas akan terus ditingkatkan dengan peningkatan kompetensi SDM dan pembaruan sarana dan prasarana yang ramah kepada penyandang disabilitas.

Pada akhirnya, seluruh usaha perbaikan dan inovasi ini dilakukan guna menciptakan pelayanan informasi publik yang baik dan efisien, terlebih di era digital saat ini.

**Kepala Biro Komunikasi,
Layanan Informasi Publik, dan
Kerja Sama**



Agung Pribadi