



**BNPB**

## Laporan Rapat Optimalisasi Pelayanan Informasi Publik

28 Februari 2023, Grand Mercure, Jakarta Pusat



**Bidang Komunikasi Kebencanaan  
Pusat Data, Informasi, dan Komunikasi Kebencanaan  
Badan Nasional Penanggulangan Bencana  
2023**

## **I. Latar Belakang**

Sejak diterbitkannya Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, informasi menjadi satu hal wajib yang harus disediakan oleh seluruh badan publik di Indonesia. Undang-Undang ini menjamin warga negaranya memperoleh informasi dan juga merupakan jawaban dari kebutuhan masyarakat akan informasi. Informasi bukan lagi menjadi satu hal yang rahasia atau ditutupi tetapi menjadi hal yang wajib dibuka karena menutupi suatu informasi berarti menyalahi Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik.

Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik menegaskan prinsip penting bahwa informasi adalah hak asasi manusia. Setiap warga negara Indonesia dan badan hukum Indonesia berhak mengajukan permohonan sengketa informasi ke Komisi Informasi jika tidak mendapat layanan sebagaimana mestinya dari Badan Publik. Kesadaran masyarakat terhadap pentingnya keterbukaan informasi dan respons Badan Publik melayani permintaan informasi sangat menentukan potensi sengketa informasi antara pemohon dan Badan Publik.

PPID Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB) terbentuk pada tanggal 25 Agustus 2011 berdasarkan Surat Keputusan Kepala BNPB Nomor 153/BNPB/VIII/2011. Pembentukan PPID ini merupakan awal dari keterbukaan informasi publik di lingkungan BNPB dan dengan terbentuknya PPID bukan berarti selesailah BNPB menjalankan mandat Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik tersebut melainkan BNPB memiliki tugas baru yang juga berat yaitu pelayanan informasi publik sesuai Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

BNPB memiliki 7 unit Eselon I yaitu Sekretaris Utama, Deputi Sistem dan Strategi, Inspektorat Utama, Deputi bidang Pencegahan dan Kesiapsiagaan, Deputi bidang Penanganan Darurat, Deputi bidang Rehabilitasi dan Rekonstruksi, dan Deputi bidang Logistik Peralatan. Masing-masing unit kerja Eselon I memiliki unit kerja Eselon 2 dibawahnya yang memiliki tugas pokok dan fungsi yang berbeda. Dengan adanya PPID, diharapkan semua Eselon I dan yang ada dibawahnya saling berkoordinasi dalam penyampaian informasi serta data yang dimiliki dan menyampaikannya kepada anggota.

## **I. Pelaksanaan Kegiatan**

BNPB berkomitmen membangun pelayanan publik secara komprehensif maka pengelolaan pelayanan publik diperlukan adanya kebijakan strategis terkait pelayanan publik digital dan terpadu. Pada acara ini kami menghadirkan 1 narasumber dari Komisi Informasi Pusat (KIP) dengan membahas Pengelolaan Informasi Publik sedangkan pada sesi II narasumber dari Kemenpan RB

dengan narasumber dari bidang Informasi, Pusdatinkom. Peserta pada kegiatan ini berjumlah 30 orang yang berasal dari dari anggota PPID BNPB

PPID BNPB mengadakan rapat dengan materi:

1. Pengelolaan PPID Mendukung Informasi Publik

Kebijakan strategis tersebut merupakan salah satu komponen kunci terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas yakni dengan adanya penetapan informasi dikecualikan. Regulasi pada penetapan informasi dikecualikan diharapkan mampu menjawab tantangan pemerintah di era digital. Juga bisa mentransformasi ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan publik secara efektif, efisien, dan terintegrasi secara nasional untuk kepentingan pengguna pelayanan publik.

2. Pelayanan informasi melalui aplikasi SP4N Lapor

Pelayanan informasi melalui e-PPID kepada masyarakat berbasis digital atau jaringan internet, mulai dari penyajian informasi melalui website, komunikasi badan publik dengan masyarakat, hingga integrasi seluruh badan publik. Sehingga penggunaan teknologi informasi dan telekomunikasi untuk administrasi pemerintahan yang efektif dan efisien, serta memberikan pelayanan yang transparan dan memuaskan kepada masyarakat.

## **II. Pembahasan**

Era digitalisasi dewasa ini menuntut kecepatan dalam akses informasi pada berbagai bidang kehidupan. Kebutuhan informasi yang menjadi aspek mendasar dalam kehidupan manusia menjadi tidak terhindarkan. Disadari atau tidak, banjir informasi di satu sisi memberikan pengetahuan yang melimpah, namun di sisi lain informasi yang tidak bertanggung jawab sama berbahayanya dengan keberlimpahan informasi yang hadir di

tengah-tengah masyarakat. Sehingga masyarakat perlu menyaring dan memilah informasi dari sumber informasi terpercaya, kredibel dan bisa dipertanggungjawabkan.

Pelayanan informasi publik pada penanganan pengaduan yang efektif dan memberikan penyelesaian bagi masyarakat berkontribusi secara langsung terhadap perbaikan tata kelola pemerintahan yang baik dan memperkuat fungsi pelayanan publik. Pengawasan pelayanan publik melalui pengaduan juga masyarakat juga dapat mencegah terjadinya tindak pidana korupsi, mengurangi potensi konflik sehingga membantu terciptanya rasa aman di tengah-tengah masyarakat.

Namun dalam praktik pengelolaan pengaduan pelayanan publik di setiap organisasi penyelenggara belum terkelola secara efektif dan terintegrasi. Masing-masing organisasi penyelenggara mengelola pengaduan secara parsial dan tidak terkoordinir dengan baik. Akibatnya dapat terjadi duplikasi penanganan pengaduan; atau bahkan bisa terjadi suatu pengaduan tidak ditangani oleh satupun organisasi penyelenggara dengan alasan pengaduan bukan menjadi bidang tugasnya.

Dengan menggunakan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (**SP4N**) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (**LAPOR!**) adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat yang terintegrasi secara Nasional dengan laman akses website [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id). LAPOR! telah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015. SP4N - LAPOR! dibentuk untuk merealisasikan kebijakan “*no wrong door policy*” yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun dan jenis apapun akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menanganinya.

Adapun tujuan SP4N adalah agar :

- Penyelenggara dapat mengelola pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik;
- Penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan; dan
- Meningkatkan kualitas pelayanan publik.

### **III. Kesimpulan**

Tren meningkatnya intensitas bencana, keragaman dan dampaknya diperlukan informasi yang mudah akses masyarakat. Dukungan teknologi informasi dan telekomunikasi untuk administrasi pemerintahan yang baik, pada informasi penanggulangan bencana alam, pandemi Covid-19 dan PMK dapat terkoordinasi dengan harmonis. BNPB mengembangkan inovasi dalam pelayanan informasi publik yakni e-PPID. Selain itu perlu adanya inovasi pelayanan informasi dengan menggunakan aplikasi, diantaranya dengan aplikasi SP4N Lapor.

### **IV. Rekomendasi Optimalisasi dan Pengelolaan Informasi Publik**

Pada akhirnya pengelolaan layanan pengaduan yang dikelola dengan baik memiliki arti yang sangat penting. Bagi masyarakat pengguna layanan, hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas dapat tertunaikan. Bagi penyelenggara pelayanan publik dapat melakukan evaluasi terhadap pelayanan publik yang diberikan khususnya layanan pangaduan. Selain itu, bagi penyelenggara pelayanan publik dapat memiliki kesempatan untuk memulihkan ketidakpuasan terhadap layanan yang ada. Implementasi layanan komunikasi dengan inovasi kemudahan diakses masyarakat seperti adanya aplikasi SP4N Lapor. Adanya aplikasi SP4N-LAPOR dibentuk untuk mendorong no wrong door policy yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun dan jenis apapun dapat disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang. Tujuan utamanya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

### **VI. Penutup**

Demikian, laporan ini dibuat untuk dapat dipergunakan dalam pengambilan kebijakan ke depannya sehingga penanganan pengaduan yang efektif serta memberikan penyelesaian bagi masyarakat agar dapat berkontribusi secara langsung terhadap perbaikan tata kelola pemerintahan yang baik dan memperkuat fungsi pelayanan publik.

Yang melaporkan

Rusnadi Suyatman Putra, M.Ikom  
Pranata Humas Ahli Muda

