



පිම්බිලු කෘපගහකි ප්‍රාදේශීය
PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG

කිසිපහකි ප්‍රාදේශීය
KECAMATAN BULELENG

කිසිපහකි ප්‍රාදේශීය
KELURAHAN BANJAR JAWA
දෙව් ශිතා 1, ටෙලිෆෝන 0362 - 21424
සිංගරාජා
Singaraja

Singaraja, 09 Pebruari 2026

Kepada

Yth. Kepala Dinas Komunikasi,
Informatika, Persandian dan
Statistik Kab. Buleleng

di -

Singaraja

SURAT PENGANTAR

Nomor : 500.12.11.1/21.5/PPID-BJW/II/2026

NO	JENIS SURAT YANG DIKIRIM	BANYAKNYA	KET
1	Laporan Layanan Informasi Publik Tahun 2025	1 (satu) Gabung	Untuk dipergunakan sebagaimana mestinya



Dokumen ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik, Badan Siber dan Sandi Negara

BAB I

GAMBARAN UMUM KEBIJAKAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK

1.1 Kebijakan Umum Layanan Informasi Publik

Keterbukaan Informasi Publik merupakan salah satu pilar utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (Good Governance). Sebagai badan publik yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat, Kelurahan Banjar Jawa berkomitmen untuk melaksanakan pelayanan informasi yang transparan, akuntabel, cepat, mudah, dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Komitmen tersebut diwujudkan melalui penyelenggaraan layanan informasi publik oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kelurahan Banjar Jawa yang bertugas mengelola, mendokumentasikan, menyediakan, serta memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat secara profesional.

Pelaksanaan pelayanan informasi publik berpedoman pada:

- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008;
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi;
- Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik.

Melalui pelaksanaan PPID, Kelurahan Banjar Jawa berupaya menjamin hak setiap warga negara untuk memperoleh informasi publik, meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan, serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah.

Pelayanan informasi publik tidak hanya menjadi kewajiban administratif, tetapi juga merupakan bentuk pelayanan prima yang mendukung terciptanya pemerintahan yang terbuka, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

1.2 Kebijakan Kelurahan Banjar Jawa terhadap Pelayanan Informasi Publik

Sebagai PPID Pelaksana di lingkungan Pemerintah Kabupaten Buleleng, Kelurahan Banjar Jawa senantiasa mendukung pelaksanaan keterbukaan informasi publik melalui penyediaan layanan informasi yang mudah diakses oleh masyarakat.

Dalam pelaksanaannya, Kelurahan Banjar Jawa menetapkan berbagai kebijakan sebagai berikut:

a. Pembentukan PPID Kelurahan

Kelurahan Banjar Jawa membentuk Tim PPID sesuai dengan ketentuan yang berlaku sebagai pelaksana pelayanan informasi publik di lingkungan kelurahan. Tim ini bertugas mengelola dokumentasi, mengoordinasikan penyediaan informasi, serta memberikan pelayanan kepada masyarakat.

b. Penyediaan Sarana Pelayanan Informasi

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, Kelurahan Banjar Jawa menyediakan:

- Meja layanan PPID;
- Formulir permohonan informasi;
- Formulir keberatan informasi;
- Buku register permohonan informasi;
- Papan informasi publik;
- Banner layanan PPID;
- QR Code layanan informasi;
- Ruang pelayanan masyarakat.

c. Digitalisasi Pelayanan Informasi

Dalam rangka meningkatkan kemudahan akses informasi, Kelurahan Banjar Jawa mengembangkan pelayanan informasi berbasis digital melalui:

- QR Code menuju layanan PPID;
- Website Pemerintah Kabupaten Buleleng sebagai media publikasi informasi kelurahan;
- Media sosial resmi Kelurahan Banjar Jawa;
- Penyebarluasan informasi melalui media elektronik dan media sosial.
-



Dokumen ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik, Badan Siber dan Sandi Negara

Digitalisasi ini bertujuan mempercepat pelayanan, mengurangi penggunaan kertas, serta memberikan akses informasi selama 24 jam kepada masyarakat.

d. Pengelolaan Daftar Informasi Publik (DIP)

PPID Kelurahan Banjar Jawa secara berkala melakukan inventarisasi dan pemutakhiran Daftar Informasi Publik yang meliputi:

- Informasi yang wajib diumumkan secara berkala;
- Informasi yang wajib diumumkan serta merta;
- Informasi yang wajib tersedia setiap saat;
- Informasi yang dikecualikan sesuai hasil uji konsekuensi.

e. Peningkatan Kompetensi Petugas

Kelurahan Banjar Jawa terus meningkatkan kapasitas aparatur melalui pembinaan, koordinasi, sosialisasi, dan bimbingan teknis mengenai pelayanan informasi publik sehingga pelayanan dapat diberikan secara profesional, cepat, tepat, dan sesuai ketentuan.

f. Komitmen Pelayanan Prima

Kelurahan Banjar Jawa berkomitmen memberikan pelayanan informasi publik dengan prinsip:

- Cepat;
- Tepat;
- Mudah;
- Transparan;
- Akuntabel;
- Tidak diskriminatif;
- Berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Melalui komitmen tersebut diharapkan penyelenggaraan pelayanan informasi publik mampu mendukung terwujudnya pemerintahan yang terbuka, partisipatif, dan dipercaya oleh masyarakat.

1.3 Maksud dan Tujuan Penyusunan Laporan

Laporan Layanan Informasi Publik PPID Kelurahan Banjar Jawa disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan informasi publik selama Tahun 2025.

Adapun tujuan penyusunan laporan ini adalah:



Dokumen ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik, Badan Siber dan Sandi Negara

1. Menyampaikan pelaksanaan pelayanan informasi publik kepada masyarakat dan Pemerintah Kabupaten Buleleng.
2. Menjadi bahan evaluasi terhadap kinerja PPID Kelurahan Banjar Jawa.
3. Meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik secara berkelanjutan.
4. Mendukung pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi Keterbukaan Informasi Publik oleh Komisi Informasi Provinsi Bali.
5. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan partisipatif.

1.4 Ruang Lingkup Laporan

Laporan ini memuat seluruh pelaksanaan pelayanan informasi publik di Kelurahan Banjar Jawa selama Tahun 2025 yang meliputi:

- Kebijakan pelayanan informasi publik;
- Sarana dan prasarana layanan;
- Sumber daya manusia PPID;
- Daftar informasi publik;
- Statistik pelayanan informasi;
- Penyelesaian keberatan dan sengketa informasi;
- Kendala pelaksanaan pelayanan;
- Inovasi pelayanan;
- Rencana tindak lanjut peningkatan pelayanan informasi publik.

BAB II

GAMBARAN UMUM PELAKSANAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK

2.1 Sarana dan Prasarana Layanan Informasi Publik

Dalam rangka memberikan pelayanan informasi publik yang optimal, Kelurahan Banjar Jawa menyediakan berbagai sarana dan prasarana pendukung sebagai berikut.

a. Ruang Pelayanan PPID

Kelurahan Banjar Jawa menyediakan ruang pelayanan informasi publik yang terintegrasi dengan ruang pelayanan administrasi. Ruangan ini dilengkapi dengan:

- Meja pelayanan PPID;
- Kursi tunggu pemohon;
- Buku tamu;
- Buku register permohonan informasi;
- Buku register keberatan;
- Formulir permohonan informasi;
- Formulir keberatan informasi;
- Stand informasi dan papan pengumuman;
- Kotak saran.

Seluruh fasilitas tersebut disediakan agar masyarakat memperoleh pelayanan yang nyaman, cepat, dan mudah diakses.

b. Media Informasi Publik

Untuk memperluas akses informasi kepada masyarakat, Kelurahan Banjar Jawa memanfaatkan berbagai media informasi, antara lain:

- Papan informasi pelayanan;
- Banner layanan PPID;
- Website Pemerintah Kabupaten Buleleng yang memuat informasi kegiatan kelurahan;
- Media sosial resmi Kelurahan Banjar Jawa;
- Dokumentasi kegiatan yang dipublikasikan secara berkala.



Dokumen ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik, Badan Siber dan Sandi Negara

c. Pelayanan Digital Berbasis QR Code

Sebagai inovasi pelayanan, Kelurahan Banjar Jawa menyediakan QR Code yang dapat dipindai oleh masyarakat untuk memperoleh informasi mengenai:

- Profil PPID;
- Standar pelayanan;
- SOP layanan PPID;
- Daftar Informasi Publik (DIP);
- Formulir permohonan informasi;
- Maklumat pelayanan;
- Informasi pelayanan lainnya.

Melalui sistem ini masyarakat dapat mengakses informasi secara mandiri tanpa harus datang langsung ke kantor kelurahan.

2.2 Sumber Daya Manusia

Pelaksanaan pelayanan informasi publik dilaksanakan oleh aparatur Kelurahan Banjar Jawa yang telah ditunjuk sebagai pengelola PPID.

Struktur PPID terdiri atas:

- Atasan PPID;
- PPID Pelaksana;
- Petugas Pelayanan Informasi;
- Bidang Dokumentasi dan Arsip;
- Bidang Pelayanan Informasi;
- Bidang Pengelolaan Data;
- Bidang Fasilitasi Keberatan Informasi.

Masing-masing petugas memiliki tugas sesuai dengan pembagian fungsi sehingga pelayanan informasi dapat berjalan secara efektif, efisien, dan akuntabel.

Dalam rangka meningkatkan kompetensi aparatur, Kelurahan Banjar Jawa secara berkala mengikuti:

- Sosialisasi Keterbukaan Informasi Publik;
- Bimbingan Teknis PPID;
- Monitoring dan Evaluasi PPID;
- Pendampingan dari PPID Utama Kabupaten Buleleng.



Dokumen ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik, Badan Siber dan Sandi Negara

2.3 Anggaran Pelayanan Informasi Publik

Pelaksanaan pelayanan informasi publik di Kelurahan Banjar Jawa didukung melalui anggaran operasional yang dialokasikan dalam Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) sesuai ketentuan yang berlaku.

Pemanfaatan anggaran diarahkan untuk mendukung:

- Penyediaan sarana pelayanan;
- Pengadaan media informasi;
- Pengelolaan dokumentasi;
- Peningkatan kapasitas aparatur;
- Publikasi informasi publik;
- Pemeliharaan sarana pelayanan;
- Pengembangan inovasi pelayanan informasi.

2.4 Daftar Informasi Publik (DIP)

PPID Kelurahan Banjar Jawa menyusun dan memperbarui Daftar Informasi Publik secara berkala.

Informasi yang tersedia meliputi:

- Profil Kelurahan;
- Struktur Organisasi;
- Visi dan Misi;
- Program dan Kegiatan;
- Laporan Kinerja;
- Informasi Pelayanan Administrasi;
- Data Statistik Kelurahan;
- Informasi Pembangunan;
- Informasi Keuangan yang dapat dipublikasikan;
- Peraturan dan Keputusan Lurah.

Seluruh informasi tersebut dapat diperoleh sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.5 Daftar Informasi yang Dikecualikan (DIK)

Kelurahan Banjar Jawa juga menetapkan informasi yang dikecualikan berdasarkan hasil uji konsekuensi sesuai ketentuan yang berlaku.

Jenis informasi yang dikecualikan antara lain:



Dokumen ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik, Badan Siber dan Sandi Negara

- Data pribadi penduduk;
- Dokumen yang memuat rahasia pribadi;
- Dokumen yang berkaitan dengan proses penegakan hukum;
- Informasi yang dapat mengganggu keamanan negara;
- Informasi lain yang dikecualikan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

2.6 Standar Operasional Prosedur (SOP)

Dalam memberikan pelayanan informasi publik, PPID Kelurahan Banjar Jawa menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP), antara lain:

1. SOP Pelayanan Permohonan Informasi Publik.
2. SOP Pendokumentasian Daftar Informasi Publik.
3. SOP Uji Konsekuensi Informasi Publik.
4. SOP Penetapan dan Pemutakhiran Daftar Informasi Publik.

Penerapan SOP bertujuan memberikan kepastian waktu pelayanan, meningkatkan kualitas pelayanan, serta menjamin keseragaman prosedur.

2.7 Inovasi Pelayanan Informasi Publik

Sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Kelurahan Banjar Jawa mengembangkan beberapa inovasi, antara lain:

- QR Code Informasi PPID;
- Pelayanan Informasi Terintegrasi;
- Digitalisasi Formulir Permohonan;
- Pojok Informasi PPID;
- Publikasi kegiatan melalui media sosial;
- Penyediaan banner alur pelayanan;
- Maklumat Pelayanan PPID.

Inovasi tersebut bertujuan memberikan pelayanan yang lebih cepat, mudah, transparan, dan efisien.

2.8 Prestasi dan Pengembangan Pelayanan

Dalam mendukung keterbukaan informasi publik, Kelurahan Banjar Jawa terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui:

- Peningkatan kualitas dokumen informasi publik;
- Pemutakhiran Daftar Informasi Publik secara berkala;
- Peningkatan kualitas pelayanan masyarakat;



Dokumen ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik, Badan Siber dan Sandi Negara

- Pengembangan pelayanan berbasis digital;
- Partisipasi aktif dalam kegiatan pembinaan PPID yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kabupaten Buleleng.

2.9 Partisipasi dalam Kegiatan Keterbukaan Informasi Publik

Sepanjang Tahun 2025, Kelurahan Banjar Jawa berpartisipasi dalam berbagai kegiatan yang berkaitan dengan keterbukaan informasi publik, antara lain:

- Sosialisasi Keterbukaan Informasi Publik;
- Pengembangan inovasi pelayanan informasi publik.

Partisipasi tersebut merupakan bentuk komitmen Kelurahan Banjar Jawa dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi kepada masyarakat serta mendukung terwujudnya pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan partisipatif.

BAB III

RINCIAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

3.1 Jumlah Permohonan Informasi Publik

Selama Tahun 2025, PPID Kelurahan Banjar Jawa menerima permohonan informasi publik baik secara langsung (offline) maupun melalui media pelayanan yang telah disediakan. Setiap permohonan dicatat dalam buku register permohonan informasi sebagai bentuk tertib administrasi dan bahan evaluasi pelayanan.

Rekapitulasi jumlah permohonan informasi publik disajikan pada tabel berikut.

No	Bulan	Jumlah Permohonan
1	Januari	0
2	Februari	0
3	Maret	0
4	April	0
5	Mei	0
6	Juni	0
7	Juli	0
8	Agustus	0
9	September	0
10	Oktober	0
11	November	0
12	Desember	0
	Jumlah	0

3.2 Waktu Penyelesaian Permohonan Informasi

Pelayanan informasi publik di Kelurahan Banjar Jawa dilaksanakan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik.

PPID Kelurahan Banjar Jawa memberikan jawaban atas permohonan informasi direncanakan paling lambat **10 (sepuluh) hari kerja** sejak permohonan diterima secara lengkap.

Apabila informasi yang dimohon memerlukan koordinasi lebih lanjut atau membutuhkan proses pengumpulan dokumen, jangka waktu pelayanan dapat diperpanjang paling lama **7**



Dokumen ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik, Badan Siber dan Sandi Negara

(tujuh) hari kerja, dengan pemberitahuan tertulis kepada pemohon sesuai ketentuan yang berlaku.

Selama periode pelaporan, PPID Kelurahan Banjar Jawa berupaya menyelesaikan seluruh permohonan informasi secara tepat waktu sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan.

3.3 Jumlah Permohonan Informasi yang Dikabulkan

Setiap permohonan informasi yang memenuhi persyaratan administrasi diproses sesuai mekanisme pelayanan informasi publik.

Informasi yang dimohon akan diberikan kepada pemohon sepanjang tidak termasuk kategori informasi yang dikecualikan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Rekapitulasi permohonan informasi yang dikabulkan disajikan sebagai berikut.

Uraian	Jumlah
Permohonan dikabulkan seluruhnya	0
Permohonan dikabulkan sebagian	0
Jumlah	0

Secara umum, informasi yang diberikan meliputi informasi yang wajib tersedia setiap saat, informasi berkala, serta informasi yang diumumkan secara serta-merta sesuai dengan klasifikasi Daftar Informasi Publik (DIP).

3.4 Jumlah Permohonan Informasi yang Ditolak

PPID Kelurahan Banjar Jawa pada prinsipnya memberikan pelayanan informasi secara terbuka kepada masyarakat.

Permohonan informasi hanya dapat ditolak apabila:

- Informasi yang dimohon termasuk Informasi yang Dikecualikan (DIK);
- Pemohon tidak melengkapi persyaratan administrasi setelah diberikan kesempatan untuk melengkapinya;
- Permohonan tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- Informasi yang dimohon bukan merupakan informasi yang dikuasai oleh Kelurahan Banjar Jawa.

Rekapitulasi permohonan informasi yang ditolak sebagai berikut.



Dokumen ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik, Badan Siber dan Sandi Negara

Alasan Penolakan	Jumlah
Informasi dikecualikan	0
Persyaratan tidak lengkap	0
Bukan kewenangan Kelurahan Banjar Jawa	0
Alasan lainnya	0
Jumlah	0

Dalam hal permohonan informasi ditolak, PPID Kelurahan Banjar Jawa memberikan penjelasan secara tertulis disertai alasan penolakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan serta memberikan informasi kepada pemohon mengenai hak untuk mengajukan keberatan apabila tidak menerima keputusan tersebut.

3.5 Evaluasi Pelayanan Informasi Publik

Berdasarkan pelaksanaan pelayanan informasi publik selama Tahun 2025, PPID Kelurahan Banjar Jawa senantiasa berupaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui:

1. Penyederhanaan alur pelayanan informasi publik.
2. Peningkatan kualitas dokumentasi dan pengelolaan arsip informasi.
3. Pemanfaatan teknologi informasi melalui QR Code dan media digital.
4. Peningkatan kompetensi petugas pelayanan PPID.
5. Pemutakhiran Daftar Informasi Publik (DIP) secara berkala.
6. Peningkatan kualitas sarana dan prasarana pelayanan informasi.
7. Penguatan koordinasi dengan PPID Utama Pemerintah Kabupaten Buleleng.

Evaluasi tersebut menjadi dasar dalam penyusunan program peningkatan pelayanan informasi publik pada tahun berikutnya sehingga pelayanan PPID Kelurahan Banjar Jawa semakin transparan, cepat, mudah, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

BAB IV

RINCIAN PENYELESAIAN SENGKETA INFORMASI PUBLIK

4.1 Gambaran Umum Penyelesaian Sengketa Informasi

Penyelesaian sengketa informasi publik merupakan salah satu bentuk perlindungan terhadap hak masyarakat dalam memperoleh informasi sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Kelurahan Banjar Jawa melalui PPID berkomitmen memberikan pelayanan informasi secara cepat, mudah, transparan, dan akuntabel. Setiap permohonan informasi diproses sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan ketentuan peraturan perundang-undangan sehingga potensi terjadinya sengketa informasi dapat diminimalkan.

Apabila terdapat ketidakpuasan terhadap keputusan PPID, pemohon informasi diberikan hak untuk mengajukan keberatan kepada Atasan PPID sesuai mekanisme yang berlaku. Selanjutnya, apabila penyelesaian keberatan belum memberikan hasil yang memuaskan, pemohon dapat menempuh penyelesaian sengketa melalui Komisi Informasi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

4.2 Mekanisme Penyelesaian Sengketa Informasi

Dalam memberikan pelayanan informasi publik, PPID Kelurahan Banjar Jawa menerapkan mekanisme penyelesaian sengketa sebagai berikut:

1. Pemohon mengajukan permohonan informasi kepada PPID Kelurahan Banjar Jawa.
2. PPID melakukan verifikasi dan memberikan jawaban atas permohonan informasi sesuai batas waktu yang ditetapkan.
3. Apabila pemohon tidak puas terhadap jawaban atau keputusan PPID, pemohon dapat mengajukan keberatan kepada Atasan PPID.
4. Atasan PPID melakukan pemeriksaan terhadap alasan keberatan dan memberikan keputusan sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Apabila keputusan Atasan PPID masih belum diterima oleh pemohon, penyelesaian sengketa dapat diajukan kepada Komisi Informasi Provinsi Bali.

Mekanisme tersebut dilaksanakan sebagai bentuk perlindungan terhadap hak masyarakat dalam memperoleh informasi publik secara adil dan sesuai dengan ketentuan hukum.

4.3 Rekapitulasi Keberatan Informasi

Selama Tahun 2025, seluruh keberatan terhadap pelayanan informasi publik dicatat dan didokumentasikan sebagai bahan evaluasi peningkatan kualitas pelayanan.

Rekapitulasi keberatan informasi disajikan pada tabel berikut.

No	Uraian	Jumlah
1	Jumlah permohonan informasi	0
2	Jumlah keberatan informasi	0
3	Keberatan diterima	0
4	Keberatan ditolak	0
5	Keberatan dalam proses	0

4.4 Sengketa Informasi di Komisi Informasi

Berdasarkan pelaksanaan pelayanan informasi publik selama Tahun 2025, PPID Kelurahan Banjar Jawa senantiasa mengedepankan penyelesaian setiap permasalahan melalui komunikasi, koordinasi, dan pelayanan yang responsif.

Tabel Sengketa Informasi

Uraian	Jumlah
Sengketa yang diajukan ke Komisi Informasi	0
Sengketa yang selesai melalui mediasi	0
Sengketa yang diputus melalui adjudikasi	0
Sengketa yang masih dalam proses	0

4.5 Upaya Pencegahan Sengketa Informasi

Sebagai bentuk komitmen dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, PPID Kelurahan Banjar Jawa melaksanakan berbagai upaya pencegahan sengketa informasi, antara lain:

1. Menyediakan Daftar Informasi Publik (DIP) yang diperbarui secara berkala.
2. Mempublikasikan informasi melalui media informasi dan media digital.
3. Menyediakan QR Code layanan PPID untuk memudahkan akses masyarakat terhadap informasi publik.
4. Melaksanakan pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP).
5. Memberikan penjelasan yang jelas kepada pemohon mengenai prosedur pelayanan informasi.



Dokumen ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik, Badan Siber dan Sandi Negara

6. Meningkatkan kapasitas aparaturnya melalui pembinaan dan bimbingan teknis PPID.
7. Melakukan evaluasi berkala terhadap kualitas pelayanan informasi publik.

4.6 Evaluasi Penyelesaian Sengketa Informasi

Kelurahan Banjar Jawa terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik agar setiap permohonan informasi dapat diselesaikan secara cepat, tepat, dan sesuai ketentuan yang berlaku.

Evaluasi yang dilakukan meliputi:

- Peningkatan kualitas pelayanan petugas PPID.
- Penyempurnaan Standar Operasional Prosedur (SOP).
- Pemutakhiran Daftar Informasi Publik (DIP).
- Penguatan dokumentasi dan pengelolaan arsip informasi.
- Optimalisasi pelayanan informasi berbasis digital.
- Peningkatan koordinasi dengan PPID Utama Pemerintah Kabupaten Buleleng.

Melalui evaluasi tersebut diharapkan pelayanan informasi publik di Kelurahan Banjar Jawa semakin profesional, transparan, akuntabel, dan mampu memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat sesuai prinsip keterbukaan informasi publik.

BAB V

KENDALA DALAM PELAKSANAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK

5.1 Gambaran Umum

Pelaksanaan pelayanan informasi publik di Kelurahan Banjar Jawa pada Tahun 2025 secara umum telah berjalan dengan baik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Komitmen seluruh aparatur dalam memberikan pelayanan yang cepat, transparan, dan akuntabel menjadi salah satu faktor utama dalam mendukung keterbukaan informasi publik di lingkungan kelurahan.

Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala yang perlu menjadi perhatian bersama sebagai bahan evaluasi dan dasar penyusunan strategi peningkatan kualitas pelayanan pada tahun berikutnya.

5.2 Kendala Internal

a. Keterbatasan Sumber Daya Manusia

Jumlah aparatur yang menangani pelayanan PPID masih terbatas karena sebagian besar petugas juga memiliki tugas dan tanggung jawab pada bidang pelayanan administrasi pemerintahan lainnya. Kondisi ini mengakibatkan pengelolaan informasi publik harus dilakukan secara bersamaan dengan pelaksanaan tugas rutin kelurahan.

b. Pengelolaan Arsip dan Dokumentasi

Proses inventarisasi serta digitalisasi dokumen masih dilakukan secara bertahap sehingga diperlukan waktu dalam melakukan penataan dokumen dan pemutakhiran Daftar Informasi Publik (DIP).

c. Sarana dan Prasarana

Walaupun sarana pelayanan informasi telah tersedia, masih diperlukan peningkatan fasilitas pendukung seperti:

- Pengembangan ruang layanan PPID yang lebih representatif;
- Penambahan perangkat komputer dan perangkat pendukung digital;
- Penyempurnaan media informasi dan publikasi;
- Optimalisasi sistem penyimpanan arsip elektronik.



Dokumen ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik, Badan Siber dan Sandi Negara

d. Pengelolaan Data

Pengumpulan data dari masing-masing unit pelayanan masih memerlukan koordinasi yang intensif agar informasi yang disampaikan kepada masyarakat selalu mutakhir, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan.

5.3 Kendala Eksternal

a. Rendahnya Pemahaman Masyarakat

Sebagian masyarakat masih belum memahami prosedur permohonan informasi publik, hak dan kewajiban pemohon, serta mekanisme pengajuan keberatan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik.

b. Perkembangan Teknologi Informasi

Perkembangan teknologi informasi yang sangat cepat menuntut peningkatan kualitas pelayanan berbasis digital. Hal ini memerlukan pembaruan sistem informasi, peningkatan kapasitas aparatur, serta penyediaan infrastruktur yang memadai.

c. Kualitas Dokumen Pendukung

Beberapa informasi yang dimohonkan masyarakat memerlukan koordinasi dengan perangkat daerah atau instansi lain sehingga proses penyediaan informasi membutuhkan waktu lebih lama dibandingkan informasi yang tersedia di tingkat kelurahan.

5.4 Upaya Mengatasi Kendala

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik, Kelurahan Banjar Jawa telah melakukan berbagai langkah perbaikan, antara lain:

1. Meningkatkan koordinasi dengan PPID Utama Pemerintah Kabupaten Buleleng.
2. Melaksanakan pembinaan dan peningkatan kapasitas aparatur melalui sosialisasi, bimbingan teknis, dan pelatihan mengenai keterbukaan informasi publik.
3. Melakukan pemutakhiran Daftar Informasi Publik (DIP) secara berkala.
4. Mengembangkan sistem pelayanan informasi berbasis digital melalui QR Code dan media elektronik.
5. Meningkatkan kualitas pengelolaan arsip dan dokumentasi informasi publik.
6. Menyempurnakan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan informasi publik.
7. Memperluas publikasi informasi melalui media sosial, papan informasi, dan media komunikasi lainnya.

5.5 Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik

Evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan informasi publik menunjukkan bahwa secara umum pelayanan PPID Kelurahan Banjar Jawa telah berjalan efektif. Hal ini ditunjukkan dengan:

- Pelayanan informasi yang dilaksanakan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP).
- Meningkatnya pemanfaatan media digital sebagai sarana penyebaran informasi.
- Terbangunnya koordinasi yang baik antara PPID Kelurahan Banjar Jawa dengan PPID Utama Pemerintah Kabupaten Buleleng.
- Meningkatnya kesadaran aparatur mengenai pentingnya keterbukaan informasi publik.
- Tersedianya berbagai media layanan informasi yang memudahkan masyarakat memperoleh informasi secara cepat dan mudah.

Namun demikian, peningkatan kualitas pelayanan tetap menjadi prioritas utama melalui penguatan kapasitas sumber daya manusia, penyempurnaan sarana dan prasarana, serta pengembangan inovasi pelayanan berbasis teknologi informasi.

5.6 Komitmen Perbaikan Berkelanjutan

Sebagai bentuk komitmen terhadap penyelenggaraan pemerintahan yang transparan dan akuntabel, Kelurahan Banjar Jawa akan terus melakukan perbaikan berkelanjutan dalam penyelenggaraan pelayanan informasi publik dengan mengedepankan prinsip:

- Transparansi;
- Akuntabilitas;
- Profesionalisme;
- Partisipasi masyarakat;
- Pelayanan yang cepat, tepat, mudah, dan tidak diskriminatif.

Melalui komitmen tersebut diharapkan kualitas pelayanan informasi publik di Kelurahan Banjar Jawa semakin meningkat serta mampu mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (Good Governance) dan pelayanan publik yang prima.

BAB VI

REKOMENDASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

6.1 Pendahuluan

Pelaksanaan pelayanan informasi publik di Kelurahan Banjar Jawa selama Tahun 2025 menunjukkan komitmen yang kuat dalam mewujudkan pemerintahan yang transparan, akuntabel, partisipatif, dan berorientasi pada pelayanan masyarakat. Meskipun secara umum pelayanan telah berjalan dengan baik, evaluasi yang dilakukan menunjukkan masih terdapat beberapa aspek yang perlu terus ditingkatkan agar kualitas layanan informasi publik semakin optimal.

Oleh karena itu, PPID Kelurahan Banjar Jawa menyusun rekomendasi dan rencana tindak lanjut sebagai pedoman dalam meningkatkan mutu pelayanan informasi publik pada tahun berikutnya.

6.2 Rekomendasi Peningkatan Pelayanan Informasi Publik

Berdasarkan hasil evaluasi pelaksanaan pelayanan informasi publik, beberapa rekomendasi yang akan dilaksanakan adalah sebagai berikut.

1. Peningkatan Kompetensi Aparatur

Meningkatkan kemampuan dan kompetensi aparatur yang bertugas sebagai pengelola PPID melalui:

- Pendidikan dan pelatihan;
- Bimbingan teknis (Bimtek);
- Sosialisasi regulasi terbaru mengenai Keterbukaan Informasi Publik;
- Workshop pengelolaan dokumentasi dan arsip digital.

Dengan peningkatan kompetensi tersebut diharapkan pelayanan informasi publik semakin profesional dan berkualitas.

2. Penyempurnaan Sarana dan Prasarana

Kelurahan Banjar Jawa akan terus meningkatkan kualitas fasilitas pelayanan informasi melalui:

- Penataan ruang layanan PPID yang lebih representatif;
- Penambahan perangkat komputer dan jaringan internet;
- Penyediaan media informasi yang lebih informatif;



Dokumen ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik, Badan Siber dan Sandi Negara

- Pembaruan banner, papan informasi, dan media publikasi;
- Pengembangan sistem penyimpanan arsip digital.

3. Optimalisasi Pelayanan Berbasis Digital

Sebagai bagian dari transformasi pelayanan publik, PPID Kelurahan Banjar Jawa akan mengembangkan pelayanan informasi berbasis teknologi informasi melalui:

- Optimalisasi QR Code layanan PPID;
- Digitalisasi formulir permohonan informasi;
- Pemanfaatan media sosial sebagai sarana penyebarluasan informasi;
- Pembaruan informasi secara berkala pada media digital yang dimiliki pemerintah daerah.

Langkah ini diharapkan dapat meningkatkan kemudahan akses masyarakat terhadap informasi publik.

4. Pemutakhiran Daftar Informasi Publik (DIP)

Daftar Informasi Publik akan diperbarui secara berkala agar informasi yang tersedia selalu:

- Akurat;
- Mutakhir;
- Lengkap;
- Mudah diakses oleh masyarakat.

Pemutakhiran dilakukan melalui koordinasi dengan seluruh unsur di lingkungan Kelurahan Banjar Jawa.

5. Penguatan Tata Kelola Dokumentasi

Pengelolaan dokumen dan arsip informasi akan terus ditingkatkan melalui:

- Penataan arsip fisik dan digital;
- Klasifikasi informasi sesuai ketentuan;
- Penyimpanan dokumen secara sistematis;
- Digitalisasi dokumen pelayanan.

Penguatan tata kelola dokumentasi bertujuan mempercepat proses pelayanan informasi kepada masyarakat.

6. Peningkatan Partisipasi Masyarakat

Kelurahan Banjar Jawa akan meningkatkan keterlibatan masyarakat melalui:



Dokumen ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik, Badan Siber dan Sandi Negara

- Sosialisasi mengenai hak memperoleh informasi publik;
- Edukasi mengenai prosedur permohonan informasi;
- Penyebarluasan informasi pelayanan PPID melalui berbagai media komunikasi;
- Penyediaan media aspirasi dan pengaduan masyarakat.

Dengan meningkatnya partisipasi masyarakat diharapkan tercipta hubungan yang harmonis antara pemerintah dan masyarakat.

6.3 Rencana Tindak Lanjut Tahun 2026

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik, PPID Kelurahan Banjar Jawa menetapkan beberapa rencana tindak lanjut sebagai berikut.

No	Program	Target
1	Pemutakhiran Daftar Informasi Publik (DIP)	Seluruh informasi diperbarui secara berkala
2	Penyempurnaan SOP PPID	SOP sesuai regulasi terbaru
3	Peningkatan kompetensi petugas	Seluruh petugas mengikuti Bimtek PPID
4	Penguatan pelayanan digital	Optimalisasi QR Code dan layanan elektronik
5	Penataan arsip digital	Seluruh dokumen terdokumentasi dengan baik
6	Sosialisasi Keterbukaan Informasi Publik	Meningkatnya pemahaman masyarakat
7	Evaluasi pelayanan PPID	Dilaksanakan minimal satu kali setiap tahun

6.4 Target Peningkatan Kinerja PPID

Dalam rangka mendukung peningkatan kualitas pelayanan, PPID Kelurahan Banjar Jawa menetapkan target sebagai berikut:

- Meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik sesuai Standar Layanan Informasi Publik.
- Meningkatkan kecepatan penyelesaian permohonan informasi.
- Memperluas akses masyarakat terhadap informasi publik melalui media digital.
- Meningkatkan kualitas dokumentasi dan pengelolaan arsip informasi.
- Meningkatkan nilai hasil Monitoring dan Evaluasi (Monev) PPID.
- Mewujudkan pelayanan informasi publik yang profesional, transparan, akuntabel, dan inovatif.



Dokumen ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik, Badan Siber dan Sandi Negara

6.5 Harapan ke Depan

Kelurahan Banjar Jawa berharap pelayanan informasi publik dapat terus berkembang mengikuti kebutuhan masyarakat dan perkembangan teknologi informasi. Dukungan dari seluruh aparatur, masyarakat, serta koordinasi dengan PPID Utama Pemerintah Kabupaten Buleleng menjadi faktor penting dalam mewujudkan keterbukaan informasi publik yang berkualitas.

Melalui pelaksanaan rekomendasi dan rencana tindak lanjut ini, diharapkan PPID Kelurahan Banjar Jawa mampu memberikan pelayanan informasi yang semakin cepat, tepat, mudah, transparan, dan akuntabel, serta mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*) dan pelayanan publik yang prima.

BAB VII

PENUTUP

7.1 Kesimpulan

Laporan Layanan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kelurahan Banjar Jawa Tahun 2025 merupakan bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan informasi publik selama satu tahun anggaran. Penyusunan laporan ini menjadi bagian dari komitmen Kelurahan Banjar Jawa dalam mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang transparan, akuntabel, partisipatif, dan berorientasi pada pelayanan publik yang berkualitas.

Selama Tahun 2025, PPID Kelurahan Banjar Jawa telah berupaya memberikan pelayanan informasi publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan melalui penyediaan informasi yang mudah diakses, cepat, tepat, sederhana, serta tidak diskriminatif. Berbagai inovasi pelayanan juga terus dikembangkan, seperti penyediaan layanan informasi berbasis **QR Code**, penyempurnaan Standar Operasional Prosedur (SOP), pemutakhiran Daftar Informasi Publik (DIP), serta optimalisasi media informasi untuk memudahkan masyarakat memperoleh informasi publik.

Meskipun masih terdapat beberapa kendala, seperti keterbatasan sumber daya manusia, penguatan pengelolaan arsip digital, dan kebutuhan peningkatan sarana pendukung pelayanan, secara umum pelaksanaan layanan informasi publik di Kelurahan Banjar Jawa telah berjalan dengan baik. Kendala tersebut menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada tahun-tahun berikutnya.

Laporan ini juga menjadi sarana evaluasi terhadap pelaksanaan tugas PPID sekaligus sebagai acuan dalam menyusun langkah-langkah strategis guna meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik secara berkelanjutan.

7.2 Komitmen Kelurahan Banjar Jawa

Kelurahan Banjar Jawa berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas penyelenggaraan layanan informasi publik sebagai bagian dari upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*) dan pelayanan publik yang prima.

Komitmen tersebut diwujudkan melalui:

- Peningkatan kualitas pelayanan informasi publik yang cepat, tepat, mudah, transparan, dan akuntabel.
- Penguatan kapasitas aparatur PPID melalui pendidikan, pelatihan, dan bimbingan teknis.



Dokumen ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik, Badan Siber dan Sandi Negara

- Pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung pelayanan publik berbasis digital.
- Pemutakhiran Daftar Informasi Publik (DIP) dan Daftar Informasi yang Dikecualikan (DIK) secara berkala.
- Penguatan sistem dokumentasi dan pengelolaan arsip informasi.
- Peningkatan koordinasi dengan PPID Utama Pemerintah Kabupaten Buleleng.
- Pengembangan inovasi pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Melalui komitmen tersebut diharapkan pelayanan informasi publik di Kelurahan Banjar Jawa dapat terus berkembang sesuai dengan perkembangan teknologi, kebutuhan masyarakat, dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

7.3 Harapan

Kelurahan Banjar Jawa berharap penyelenggaraan pelayanan informasi publik dapat semakin meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, memperkuat partisipasi masyarakat dalam pembangunan, serta mendukung terwujudnya pemerintahan yang terbuka, efektif, dan akuntabel.

Dukungan dari seluruh aparat, masyarakat, serta sinergi dengan PPID Utama Pemerintah Kabupaten Buleleng dan pemangku kepentingan lainnya diharapkan dapat memperkuat implementasi keterbukaan informasi publik di tingkat kelurahan.

Melalui kerja sama yang baik, pelayanan informasi publik di Kelurahan Banjar Jawa diharapkan mampu memberikan manfaat yang nyata bagi masyarakat serta menjadi bagian penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas.

7.4 Penutup

Demikian **Laporan Layanan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kelurahan Banjar Jawa Tahun 2025** ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan informasi publik selama satu tahun.

Laporan ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi, referensi, dan acuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik pada masa yang akan datang. Kelurahan Banjar Jawa akan terus melakukan perbaikan secara berkelanjutan melalui peningkatan kompetensi aparat, penyempurnaan sistem pelayanan, pemanfaatan teknologi informasi, serta penguatan budaya keterbukaan informasi publik.

Atas dukungan, kerja sama, dan partisipasi seluruh pihak dalam mewujudkan keterbukaan informasi publik di Kelurahan Banjar Jawa, kami menyampaikan terima kasih.



Dokumen ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik, Badan Siber dan Sandi Negara

Semoga upaya yang telah dilaksanakan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat serta menjadi bagian dari terwujudnya pemerintahan yang transparan, akuntabel, responsif, dan berorientasi pada pelayanan publik yang berkualitas.

