



# LAPORAN

## TAHUNAN PELAYANAN PENGADUAN

**DINAS SOSIAL, KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL PROVINSI JAMBI**

### Tahun 2024

Disusun Oleh : Dinas Sosialdukcapil Provinsi Jambi

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT, atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga laporan Tahunan Pelayanan Pengaduan Dinas Sosialdukcapil Provinsi Jambi Tahun 2024 dapat diselesaikan dengan baik.

Laporan tahunan ini merupakan hasil dari pelaksanaan seluruh rangkaian pengelolaan Kegiatan dan pelayanan informasi kepada masyarakat Provinsi Jambi dimana laporan ini disusun sesuai mekanisme pelaporan dalam Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik.

Laporan ini bertujuan untuk memberikan informasi dan gambaran mengenai kegiatan pengelolaan dan pelayanan informasi publik yang telah dicapai serta hambatan dan kendala yang dihadapi. Oleh karena itu diharapkan masukan, saran dan ide yang bersifat konstruktif untuk peningkatan pelaksanaan keterbukaan informasi publik di Pemerintah Provinsi Jambi.

Demikian laporan ini disampaikan dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jambi, 06 Januari 2025

Kepala Dinas Sosialdukcapil  
Provinsi Jambi,

**Drs. M. ARIF BUDIMAN, M. H**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19730624 199403 1 003



## DAFTAR ISI

Kata Pengantar .....	i
Daftar Isi.....	ii
1. Gambaran Umum Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik	
A. Pendahuluan.....	4
B. Sarana dan Prasarana.....	4
C. Kondisi Sumber Daya Pengelola.....	5
D. Anggaran dan Penggunaannya.....	6
2. Gambaran Umum Operasional Pelayanan Informasi Publik	
A. Pengelolaan Data serta Pendokumentasian Informasi Publik .....	7
B. Pelayanan Informasi Publik.....	7
C. Rincian Pelayanan Informasi Publik.....	8
E. Kendala Internal dan Eksternal dalam Pelayanan Informasi Publik .....	9
F. Rekomendasi dan Rencana Tindak Lanjut untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Informasi Publik .....	9
G. Tabel Rekapitulasi Laporan.....	10
3. Saran dan Kesimpulan.....	11
Lampiran .....	dst



## LAPORAN PELAYANAN PENGADUAN DINAS SOSIALDUKCAPIL PROVINSI JAMBI

### I. GAMBARAN UMUM PENGELOLAAN DAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

#### A. PENDAHULUAN

Dinas Sosialdukcapil Provinsi Jambi selaku badan publik menyadari bahwa keterbukaan informasi kepada publik merupakan salah satu langkah untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih dan baik (*good governance*). Oleh karena itu, untuk mengimplementasikan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan mendukung pelaksanaan keterbukaan informasi publik di tingkat daerah, Pemerintah Provinsi Jambi telah berupaya melakukan berbagai langkah untuk menyongsong era keterbukaan informasi publik antara lain yaitu menyusun Standar Operasional yang menjadi pedoman dalam pengelolaan dan pelayanan informasi publik.

Standar Operasional yang telah dibuat oleh Pemerintah Provinsi Jambi mengacu pada Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah dimana isinya yaitu mengenai penjelasan tentang mekanisme, alur, serta waktu pelayanan dan pengelolaan informasi publik di Provinsi Jambi.

#### B. SARANA DAN PRASARANA

Dalam menjalankan pengelolaan dan pelayanan informasi publik, Dinas Sosialdukcapil Provinsi Jambi didukung oleh sarana dan prasarana yang terdiri dari:

1. Ruangan Desk/Meja Layanan Informasi Publik untuk memudahkan pemohon informasi menyampaikan permohonan informasinya (foto pada lampiran).



Ruangan dilengkapi sarana dan prasarana seperti:

- a. Kursi tamu
  - b. Meja layanan informasi dan kursi petugas data dan informasi
  - c. 1 Unit Personal Computer (PC) yang terkoneksi dengan internet
  - d. 1 unit telepon
  - e. 1 unit printer
  - f. 1 lemari arsip
  - g. 1 filling kabinet
2. Akses pelayanan informasi publik kepada pemohon informasi publik langsung ke layanan informasi, melalui email [dinsosdukcapil@ppid.jambiprov.go.id](mailto:dinsosdukcapil@ppid.jambiprov.go.id)
3. Portal/PPID Provinsi Jambi dapat diakses oleh seluruh masyarakat dan pemohon informasi melalui url/link: <http://ppid.jambiprov.go.id>. Website meliputi beberapa menu diantaranya yaitu: Beranda (menampilkan Daftar Informasi Publik, permohonan informasi, laporan pelayanan, layanan kepuasan masyarakat, serta informasi statistik dokumen) Menu Profil (profil PPID, tugas dan wewenang, stuktur PPID serta visi dan misi); Permohonan Informasi (pemohon informasi dapat memperoleh informasi dengan memohon melalui menu ini dengan terlebih dahulu membuat akun pada website PPID Provinsi Jambi.
4. Website OPD : <https://sosdukcapil.jambiprov.go.id>

### C. KONDISI SUMBER DAYA PENGELOLA

Kegiatan pengelolaan dan pelayanan Informasi Publik meliputi proses yang dimulai dari pengumpulan data dan bahan jawaban informasi publik, penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan serta pelayanan Informasi public.

Petugas Website, dan PPID yang mengelola website telah ditetapkan melalui Surat Keputusan Kepala Dinas. Mereka ditetapkan sebagai administrator yang bertugas menyediakan informasi maupun menjawab dan memberikan tanggapan kepada para pemohon informasi yang secara langsung datang ke Desk layanan informasi maupun yang meminta permohonan informasi secara tidak langsung (melalui website Dinas Sosialdukcapil Provinsi Jambi Provinsi Jambi).



#### D. ANGGARAN DAN PENGGUNAANNYA

Pada Tahun 2024 Anggaran untuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) tidak secara khusus tercantum pada DIPA OPD Dinas Sosialdukcapil Prov. Jambi namun kebutuhan yang bersangkutan dengan pelaksanaan kegiatan bisa dipenuhi melalui program prioritas OPD.



## II. GAMBARAN UMUM OPERASIONAL PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

### A. PENGELOLAAN DATA SERTA PENDOKUMENTASIAN INFORMASI PUBLIK

Sebagaimana diketahui bahwa dalam melaksanakan amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Dinas Sosialdukcapil Provinsi Jambi melakukan pengelolaan dan pendokumentasian informasi public.

Dalam melaksanakan tugas pengelolaan dan pendokumentasian informasi publik di Dinas Sosialdukcapil Provinsi Jambi, petugas yang telah memiliki user id dapat menyediakan/mempublikasikan informasi yang wajib disediakan dan diumumkan sesuai dengan kategorinya masing-masing. Informasi yang akan dipublikasi harus diperiksa terlebih dahulu oleh atasan agar tidak terjadi kesalahan dalam penyebarluasan informasi publik.

Petugas Website tidak hanya sebatas mempublikasikan/menyediakan informasi publik tetapi juga merespon/menjawab permohonan informasi publik yang diminta oleh masyarakat selaku pemohon informasi publik.

### B. PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

Dalam hal pelayanan informasi publik, pemohon informasi dapat secara langsung mengunjungi Desk/Meja Pelayanan Informasi badan publik. Waktu penyelenggaraan pelayanan informasi publik dilaksanakan pada hari kerja yaitu hari Senin sampai dengan Jum'at

Dengan waktu pelaksanaan :

Senin –Kamis : Pkl. 08.00s/d 16.00 WIB

Istirahat : Pkl. 12.00 s/d 13.00 WIB

Jumat : Pkl. 08.00 s/d 11.00 WIB



Selain permohonan informasi publik yang diminta secara langsung, pemohon informasi publik juga dapat melakukan permintaan informasi melalui website OPD Provinsi Jambi ([ppid.jambiprov.go.id](http://ppid.jambiprov.go.id)), dalam hal permintaan informasi via website, PPID tidak membatasi waktu pelayanan, jika permohonan informasi yang diajukan oleh pemohon informasi telah masuk *inbox*, petugas Website harus segera memproses permohonan tersebut. Intinya, waktu pelayanan informasi melalui website PPID Provinsi Jambi tidak mengenal waktu, dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja sehingga pemohon informasi dapat memperoleh informasi tanpa menghabiskan waktu dan biaya. Yang menjadi parameter meningkatnya hasil Monev Keterbukaan Informasi Publik pada Dinas Sosialdukcapil Pemerintah Provinsi Jambi diantaranya yaitu :

No.	Tahun	Parameter Hasil Penilaian Monev				
		Mengikuti Monev	Web PPID	web	FB/IG	Aplikasi PPID di Playstore
1.	2021	√	√	√	√	X
2.	2022	√	√	√	√	X
3.	2023	√	√	√	√	X
4.	2024	√	√	√	√	X

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa Dinas Sosialdukcapil Provinsi Jambi terus berupaya dalam membangun *mindset* aparatur pemerintahan bahwa pentingnya penyediaan informasi publik dalam mencerdaskan masyarakat dengan harapan tata kelola pemerintahan menjadi transparan, akuntabel, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Pelaksanaan presentasi keterbukaan informasi publik tahun 2024 yang diselenggarakan oleh Komisi Informasi Pusat Republik Indonesia merupakan kali ketiga yang diikuti oleh Pemerintah Provinsi Jambi.



E. KENDALA INTERNAL DAN EKSTERNAL DALAM PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

Dalam pengelolaan dan pelayanan informasi publik yang dilaksanakan oleh Pelayanan Pengaduan Dinas Sosialdukcapil Provinsi Jambi, tidak terdapat beberapa hambatan yang berat, namun ada beberapa hal yang menjadi masukan, diantaranya yaitu :

- a. Admin Website , PPID dan E-Lapor sera FB maupun IG selalu siap membantu dalam pemberian Informasi;
- b. Teknologi dan aplikasi dalam pelayanan informasi;
- c. Kemampuan SDM

F. REKOMENDASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN INFORMASI PUBLIK.

Ada beberapa hal yang menjadi rekomendasi terhadap tindak lanjut pelaksanaan pengelolaan dan pelayanan informasi publik yang diselenggarakan oleh Dinas Sosialdukcapil Provinsi Jambi masa mendatang, yaitu :

- a. Dalam hal meningkatkan pengetahuan dan pemahaman seluruh aparatur yang terlibat langsung dalam pengelolaan dan pelayanan informasi publik, maka dianggap perlu untuk memberikan Sosialisasi atau penjelasan mengenai tugas, pokok dan fungsi serta mekanisme pengelolaan serta pengecualian informasi publik;
- b. Pelayanan informasi akan lebih maksimal dan efektif apabila pada setiap Bidang dibuat Desk Layanan Informasi yang secara khusus melayani permintaan informasi publik serta menempatkan beberapa petugas pelayanan informasi yang berkompeten agar masyarakat sebagai pemohon informasi dapat mengetahui keberadaan pada Badan Publik.
- c. Peningkatan Kapasitas SDM/Petugas berupa Bimbingan teknis, Bimbingan Pemantapan dan studi tiru.





### III. SARAN DAN KESIMPULAN

Dalam rangka pengelolaan, pendokumentasian, dan penyediaan informasi publik, Admin mengunggah informasi secara berkesinambungan melalui website Provinsi Jambi ([www.ppid.jambiprov.go.id](http://www.ppid.jambiprov.go.id)).

Dengan demikian seluruh informasi publik tersebut sampai kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan dapat menciptakan transparansi dalam penyelenggaraan negara (*good governance* dan *open government*).

Dari keseluruhan uraian laporan ini, maka dapat disimpulkan bahwa pengelolaan daftar informasi publik dan pelayanan informasi publik di Dinas Sosialdukcapil Provinsi Jambi sudah terlaksana dengan baik. Namun demikian masih perlu ditingkatkan, terutama peningkatan terhadap kapasitas kuantitas dan kualitas sumber daya manusia, pengadaan sarana dan prasarana serta dukungan anggaran dan pembiayaan dalam hal menjalankan dan mengelola serta melayani informasi publik melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi.



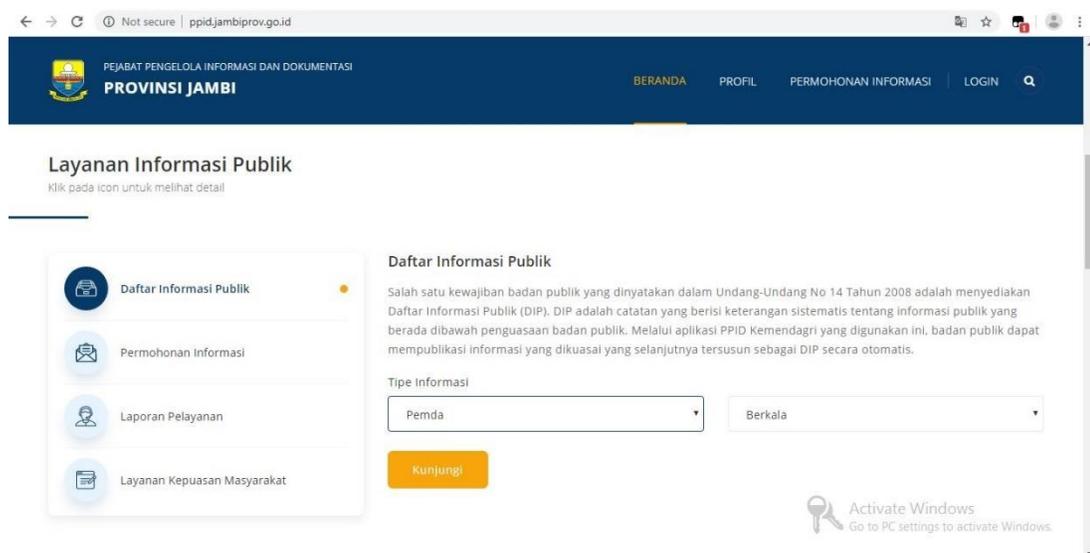
LAMPIRAN

Dokumentasi pengelolaan dan pelayanan informasi Dinas Sosialdukcapil Provinsi Jambi

Ruang Pelayanan Informasi



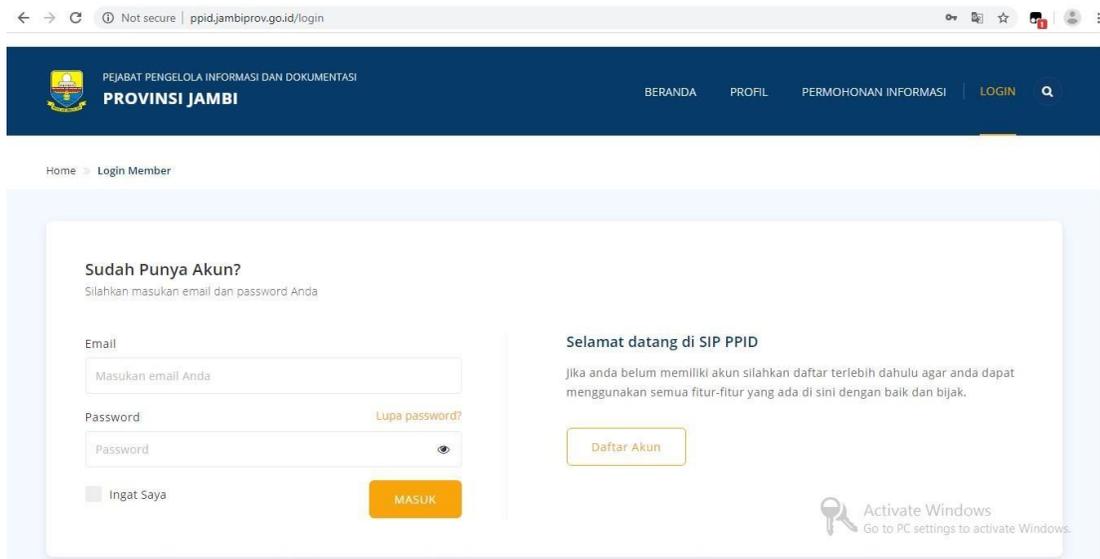
Ruangan dan Desk/Meja Pelayanan Informasi



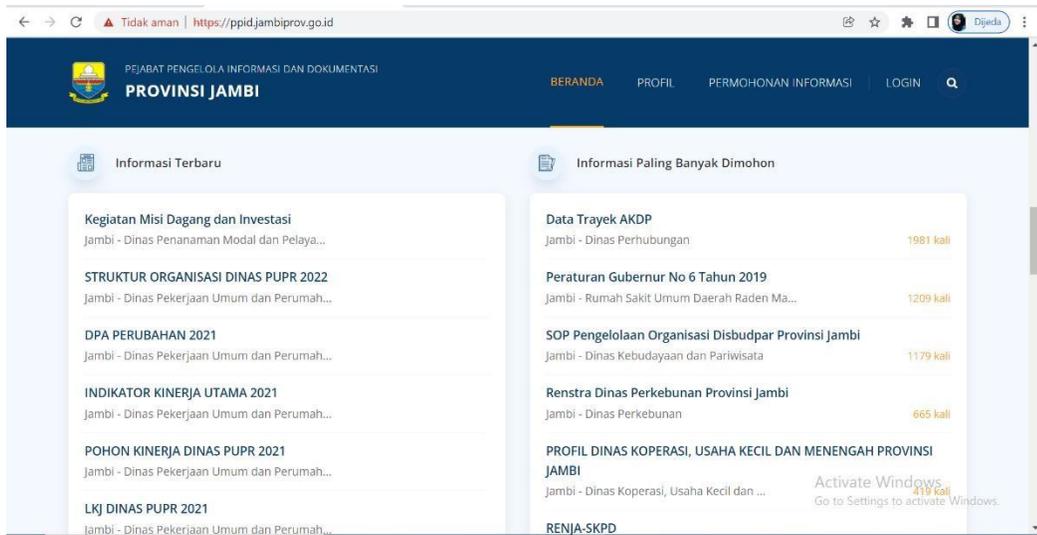
Tampilan Beranda Website PPID Provinsi Jambi



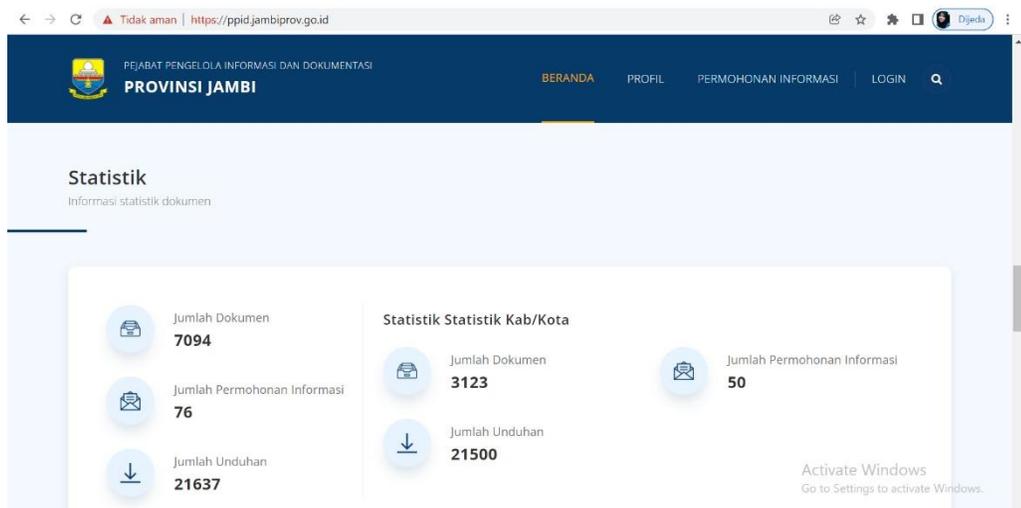
## Laporan Tahunan Pelayanan Pengaduan Tahun 2024



Portal Website PPID (halaman log in)



Informasi publik terbaru dan paling banyak dimohon



Statistik Dokumen Informasi Publik

