

MATERI PELATIHAN PPID

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi

“Optimalisasi Pelayanan Informasi Publik di Era Digital dan Keterbukaan Informasi”

Membangun Tata Kelola Informasi Publik yang Transparan, Responsif, dan Akuntabel

DISUSUN UNTUK
Muhammad Ghazi Arkam

METODOLOGI
Teori, Studi Kasus & Simulasi

TAHUN PELAKSANAAN
2026

SASARAN PEMBELAJARAN

Tujuan Pelatihan Pengelolaan PPID

Setelah mengikuti rangkaian modul pelatihan komprehensif ini, seluruh peserta diharapkan secara solid mampu menguasai:

- ✓ Memahami regulasi ketat keterbukaan informasi publik (KIP).
- ✓ Memahami fungsi strategis PPID dalam reformasi birokrasi.
- ✓ Mengelola rantai pelayanan informasi publik secara profesional.
- ✓ Menyusun daftar informasi publik (DIP) secara sistematis.
- ✓ Menangani permohonan informasi dan resolusi sengketa informasi.
- ✓ Mengimplementasikan transformasi digitalisasi layanan PPID.
- ✓ Membangun budaya transparansi prima dan akuntabilitas kerja.
- ✓ Mengoptimalkan kearsipan dokumentasi fisik & digital.

DEFINISI & ESENSI

Apa itu PPID? Peran & Tujuan Strategis

Defnisi Legal & Struktural

PPID adalah pejabat yang bertanggung jawab penuh di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan pelayanan informasi publik di Badan Publik.

Peran Kunci

- 🛡️ Garda terdepan dalam keterbukaan informasi publik.
- 🗣️ Penghubung transparan antara Pemerintah dan masyarakat.
- 🔗 Pengendali penjaminan kualitas data dan transparansi.

🎯 Tujuan Pembentukan PPID

- ✅ Menjamin pemenuhan hak konstitusional masyarakat untuk memperoleh informasi.
- ✅ Mendorong partisipasi aktif publik dalam proses pengambilan keputusan.
- ✅ Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, bersih, dan berwibawa.
- ✅ Meningkatkan rasa percaya dan legitimasi publik terhadap instansi.

KONSEPTUAL DASAR

Tiga Pilar Istilah Penting dalam KIP



Badan Publik

Lembaga eksekutif, legislatif, yudikatif, dan badan lain yang fungsi pokoknya berkaitan dengan penyelenggaraan negara, yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN/APBD.



Informasi

Keterangan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna, dan pesan (data, fakta, penjelasannya) yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format teknologi informasi.



Informasi Publik

Informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara demi kepentingan publik.

LANDASAN HUKUM

Dasar Regulasi Layanan Informasi Publik

Hirarki Regulasi Nasional

- UU No. 14/2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- UU No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik.
- UU No. 43/2009 tentang Kearsipan Negara.
- PERKI No. 1/2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik.
- Perbup Mahulu No. 46/2017 tentang Pedoman Pelayanan PPID.

6 Prinsip Fundamental KIP

Wajib diterapkan secara konsisten dalam pelayanan harian PPID:

Transparansi

Akuntabilitas

Efektivitas

Efisiensi

Partisipatif

Non-Diskriminasi

FILOSOFI & DAMPAK

Mengapa Keterbukaan Informasi Begitu Penting?

Esensi Hak Dasar & Pilar

- ✓ Merupakan hak asasi manusia dan hak konstitusional warga negara.
- ✓ Pilar utama dalam mewujudkan checks & balances dalam demokrasi.
- ✓ Instrumen efektif untuk pengawasan kinerja dan mencegah korupsi.

Dampak Positif Bagi Instansi

- Meningkatkan rasa percaya (trust) publik secara signifikan.
- Mengurangi potensi salah kelola dan maladministrasi.
- Mempercepat integrasi pelayanan publik terpadu.

KELEMBAGAAN

Struktur Kelembagaan & Tugas Pokok PPID

Komponen Kelembagaan

- > **Atasan PPID:** Pembuat keputusan strategis.
- > **PPID Utama:** Koordinator data tingkat instansi pusat/daerah.
- > **PPID Pelaksana:** Penyedia teknis data per bidang/OPD.
- > **Tim Pertimbangan Pelayanan:** Reviewer sengketa hukum.

Tugas Utama PPID

Berdasarkan Peraturan perundang-undangan:

- ✓ Mengkoordinasikan penyediaan & pemutakhiran data publik.
- ✓ Melakukan pengujian konsekuensi atas informasi tertutup.
- ✓ Menyusun laporan berkala pelayanan informasi tahunan.

PENGGOLONGAN

Klasifikasi Utama Informasi Publik

1. Berkala

Wajib diumumkan rutin (Profil instansi, program kerja, laporan keuangan rutin, kinerja pelayanan).

2. Serta Merta

Wajib diumumkan seketika (Kondisi bencana alam, gangguan pelayanan teknis, darurat kesehatan).

3. Setiap Saat

Selalu tersedia jika diminta (Dokumen kebijakan, rancangan Perda, berkas kerja sama komersil, data riset).

4. Dikecualikan





Sifatnya terbatas & rahasia berdasarkan pengujian konsekuensi ketat (Pertahanan, data pribadi).

PEMBATASAN





Kriteria Informasi yang Dikecualikan

Kategori Batasan

Informasi yang dibatasi secara ketat dan terbatas apabila dibuka dapat:

-  Menghambat proses penegakan hukum atau intelijen keamanan.
-  Mengganggu perlindungan hak kekayaan intelektual (HAKI).
-  Membahayakan pertahanan dan kedaulatan keamanan negara.
-  Mengungkap rahasia pribadi serta rekam medis seseorang.

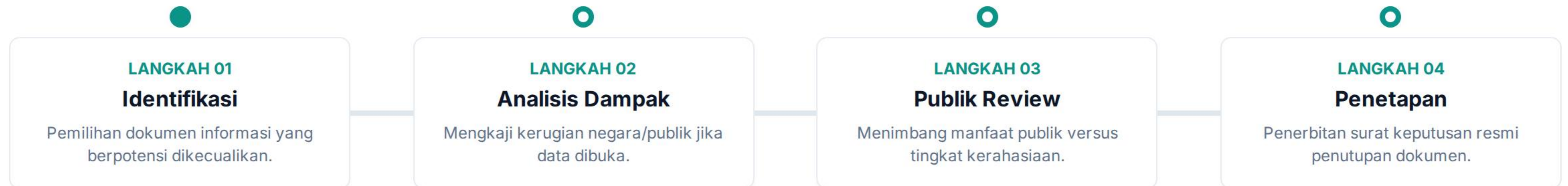
Prosedur Penetapan

-  **Identifikasi Informasi:** Inventarisasi dokumen yang berpotensi ditutup.
-  **Uji Konsekuensi:** Pengkajian hukum, dampak kerugian, dan manfaat publik.
-  **Penetapan Resmi:** Keputusan tertulis oleh Pejabat PPID yang berwenang.
-  **Pemberitaan Acara:** Dokumentasi legal atas keputusan penolakan.

MEKANISME

Alur Pengujian Konsekuensi Informasi

Prosedur wajib yang sistematis sebelum menyatakan suatu informasi masuk kategori dikecualikan:



DAFTAR INFORMASI

Penyusunan Daftar Informasi Publik (DIP)

Struktur Esensial DIP

- ✓ Nama & Ringkasan ringkas isi materi informasi publik.
- ✓ Satuan kerja / Pejabat pembuat dokumen penanggung jawab.
- ✓ Format kemasan fisik/digital data (PDF, xls, video, fisik).
- ✓ Jangka waktu retensi dan penyimpanan berkas arsip.

Strategi Penyusunan DIP

- ↗ Gunakan sistem meta-tagging standarisasi nasional.
- ↗ Pemutakhiran (updating) secara berkala tiap semester.
- ↗ Integrasikan langsung ke basis data arsip digital.
- ↗ Sediakan akses unduh mandiri via website dinas.

KUALITAS LAYANAN

Standar Pelayanan Informasi Publik



Komponen SOP

Menyangkut alur pendaftaran, kejelasan biaya (wajib gratis kecuali fotokopi), kejelasan batas waktu, media pengiriman, dan jaminan penanganan sengketa.



Prinsip Utama

Melayani publik secara cepat, tepat waktu, sederhana, transparan tanpa mempersulit birokrasi, dan profesional (non-diskriminasi).

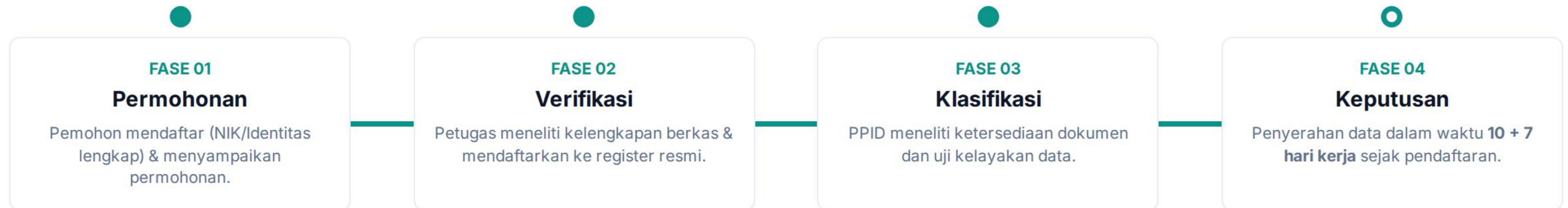


Omnichannel Media

Menyediakan helpdesk luring (offline desk), portal utama website PPID, formulir elektronik via email, integrasi chatbot WA, hingga media sosial instansi.

ALUR PELAYANAN

Skema Prosedur Pengajuan Informasi Publik



RESOLUSI KONFLIK

Pencegahan & Penyelesaian Sengketa Informasi

❗ Faktor Pemicu Sengketa

- ✗ Penolakan permohonan informasi secara sepihak tanpa regulasi tertulis.
- ✗ Penyediaan data yang tidak sesuai / tidak lengkap dari yang dimohonkan.
- ✗ Keterlambatan waktu respon tanpa ada surat pemberitahuan resmi.

⚖️ Saluran Penyelesaian

1. **Prosedur Keberatan Internal:** Ditujukan resmi kepada Atasan PPID utama.
2. **Mediasi Komisi Informasi:** Fasilitasi penyelesaian damai non-litigasi.
3. **Ajudikasi Non-Litigasi KI:** Putusan formal berkekuatan hukum.

ERA DIGITAL

Transformasi Digital & Arsitektur Layanan

⚠️ Tantangan Era Digital & Manfaat

- ✖️ Tingginya kebutuhan kecepatan akses data real-time.
- ✖️ Risiko disinformasi (hoaks) dan serangan siber data.
- ✔️ **Manfaat:** Efisiensi kerja, pelayanan cepat, dan arsip teratur.

🛠️ Strategi Digitalisasi

- ✔️ Website PPID terintegrasi yang mudah diakses (User-friendly).
- ✔️ Pengelolaan arsip digital sistematis dengan backup berkala.
- ✔️ Dashboard pelayanan dan sistem pelacakan (tracking) mandiri.
- ✔️ Penerapan E-office dokumentasi dan integrasi sosial media.

PENGELOLAAN ARSIP

Pengelolaan Dokumentasi & Arsip PPID

Jenis Dokumen Utama

- ✓ Arsip Surat Masuk Permohonan Informasi.
- ✓ Surat Jawaban Keputusan PPID.
- ✓ Dokumen Berita Acara Uji Konsekuensi.
- ✓ Buku Laporan Tahunan Pelayanan.

Strategi Kearsipan Aman

- Gunakan klasifikasi indeks arsip yang komparatif.
- Digitalisasi seluruh arsip fisik menjadi metadata PDF.
- Buat backup database berkala di cloud server lokal.
- Kontrol hak akses data berbasis peranan staf (Role-based).

KOMUNIKASI PUBLIK

Optimalisasi Media Sosial untuk PPID

Peran & Prinsip Konten

- ✓ **Fungsi Strategis:** Publikasi efektif, edukasi masyarakat, dan respon cepat isu publik.
- ✓ **Prinsip Konten:** Faktual (no hoaks), informatif, mudah dipahami, responsif, dan konsisten.

Ragam Format Konten

- ↗ Infografis ringkas data statistik berkala.
- ↗ Video edukasi tatacara pengajuan permohonan.
- ↗ Sesi tanya jawab interaktif (FAQ) di platform digital.
- ↗ Pengumuman serta merta terkait kepentingan publik.

TANTANGAN LAPANGAN

Tantangan Internal & Eksternal Pengelolaan PPID

Hambatan Internal

- Kurangnya kuantitas & kompetensi teknis SDM admin PPID.
- Lemahnya manajemen kearsipan & data dukung OPD.
- Koordinasi internal lintas bidang yang kerap tersendat.

Dinamika Eksternal

- Tingginya tuntutan masyarakat akan transparansi kilat.
- Maraknya disinformasi (hoax) di platform sosial media.
- Ancaman peretasan & serangan siber sistem basis data.




KEY METRICS

Indikator Kinerja Utama Keberhasilan PPID

98%

KEPUASAN PUBLIK

Metrik Penilaian Layanan Prima

-  **Kecepatan Pelayanan:** Respon cepat sebelum batas tenggat 10 hari.
-  **Zero Sengketa:** Minimnya jumlah aduan sengketa di Komisi Informasi.
-  **Integritas DIP:** Kelengkapan & keterbacaan data daftar informasi publik.

DISKUSI SESI

Studi Kasus: Permintaan Dokumen Kontrak Proyek

“

Seorang perwakilan LSM mengajukan permohonan tertulis berupa salinan kontrak kerja sama dan rincian RAB dari proyek pembangunan infrastruktur daerah.”

1. APAKAH DOKUMEN BOLEH
DIBERIKAN?

•

2. BAGAIMANA
PENGUJIANNYA?




•

3. ADAKAH RESIKO
HUKUM?




SIMULASI PRAKTIK

Metodologi Simulasi Pelayanan Informasi

Skenario Roleplay

-  **Petugas Frontdesk:** Menghadapi pemohon emosional.
-  **Admin Teknis PPID:** Menghimpun dokumen rahasia.
-  **Tim Hukum:** Menyusun argumen penolakan formal.

Kompetensi Target

-  Teknik komunikasi pelayanan prima yang asertif & solutif.
-  Ketepatan tata cara pembuatan administrasi surat penolakan.
-  Kecepatan pengujian materiil konsekuensi sengketa.




VISI PPID

Membangun Ekosistem PPID yang Modern

4 Pilar Strategi Utama

- **Kekuatan Lembaga:** Penguatan SK tim PPID lintas dinas.
- **Investasi SDM:** Sertifikasi keahlian data & humas publik.
- **Modernisasi Alat:** Infrastruktur server aman dari malware.
- **Budaya Melayani:** Transformasi dari berkuasa menjadi melayani.

Karakteristik PPID Modern

-  **Agile & Cepat:** Menghilangkan birokrasi berbelit.
-  **Terintegrasi:** Satu atap terhubung satu data nasional.
-  **Inklusif:** Aksesibel bagi rekan-rekan disabilitas.

PRAKTIK TERBAIK

Praktik Baik Pengelolaan PPID Maju

Contoh Implementasi

- ✓ Website PPID interaktif dengan visualisasi statistik terbuka.
- ✓ Dashboard pelacakan permohonan informasi secara real-time.
- ✓ Pelayanan form online yang ramah pengguna dan mobile-friendly.
- ✓ Publikasi data terbuka (Open Data) instansi yang terstruktur.

Faktor Kunci Keberhasilan

- ★ **Komitmen Pimpinan:** Dukungan penuh dari kepala daerah/instansi.
- ★ **SDM Kompeten:** Tim pengelola yang responsif dan tersertifikasi.
- ★ **Teknologi Prima:** Sistem portal digital yang andal dan aman.
- ★ **Kolaborasi Organisasi:** Sinergi terintegrasi antar OPD/Sektor.

PERILAKU

Etika & Kode Etik Pelayanan Informasi Publik

Nilai Fundamental

- ✓ **Integritas:** Kejujuran mutlak dalam keaslian dokumen.
- ✓ **Transparansi:** Menolak suap atau gratifikasi dokumen.
- ✓ **Responsif:** Tidak sengaja memperlambat durasi waktu jawab.

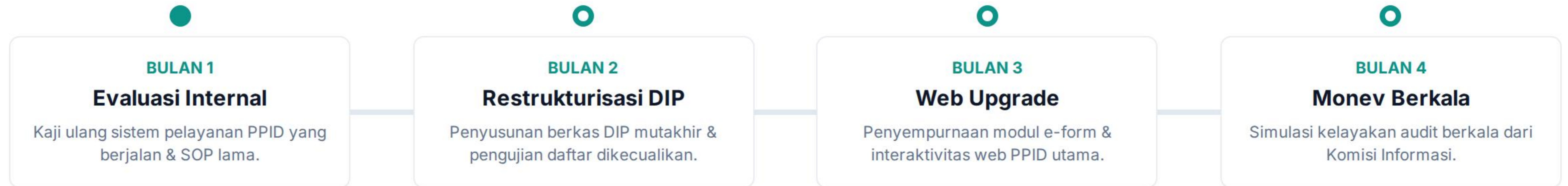
Sikap Frontdesk PPID

- ✓ Bersikap ramah, sopan, sabar, dan bersahaja menghadapi warga.
- ✓ Tidak diskriminatif terhadap golongan, suku, agama, ras.
- ✓ Orientasi solutif dalam membimbing tatacara pengajuan permohonan.

RENCANA AKSI

Rencana Tindak Lanjut Pasca Pelatihan (RTL)

Roadmap aksi terstruktur yang wajib diimplementasikan di instansi masing-masing:



PESAN KUNCI PELATIHAN

PPID Bukan Sekadar Pengelola Dokumen Administrasi

PPID adalah **jantung dari transparansi** dan **akuntabilitas pemerintahan** modern yang melayani masyarakat dengan integritas tanpa celah.

- ✓ Memperkuat kepercayaan (Trust) publik secara lestari.
- ✓ Mendorong tata kelola birokrasi bebas korupsi.
- ✓ Mengakselerasi kualitas pelayanan umum digital.
- ✓ Mengawal kesuksesan agenda reformasi birokrasi.

Q&A SESSION

Terima Kasih

"Informasi adalah hak publik, dan keterbukaan adalah fondasi utama kepercayaan."

MATERI PEMBELAJARAN SELESAI

Mari kita buka ruang diskusi untuk tanya jawab