



KAPUAS HULU!
HEBAT!

BKPSDM KABUPATEN KAPUAS HULU

20

LAPORAN PELAYANAN
INFORMASI PUBLIK

23



BEKAWAN



Pengantar, **Kepala BKPSDM**

Dengan hormat,
Kami dengan gembira mempersembahkan laporan terbaru mengenai Layanan Informasi Publik Tahun 2023 melalui dokumen ini. Laporan ini merupakan hasil kompilasi mengenai pelaksanaan layanan informasi publik yang telah dilakukan sepanjang tahun tersebut.

Laporan ini dihasilkan sebagai upaya implementasi PERKI 1 Tahun 2021 dimana setiap badan publik diwajibkan membuat dan menyampaikan laporan terkait dengan pelayanan informasi publik. Semoga laporan ini dapat memberikan kontribusi yang berarti dalam memajukan transparansi, akuntabilitas dalam mengawal proses-proses pelayanan kepegawaian di Kabupaten Kapuas Hulu. Terima kasih atas perhatian dan dukungannya.

Hormat kami,
Kepala BKPSDM Kab. Kapuas Hulu

R. Adji Winursito, S.Sos, M.AP



Daftar

Isi

Gambaran Umum Kebijakan	001	Rincian Penyelesaian Sengketa	007
Gambaran Umum Pelaksanaan	002	Kendala Internal/Eksternal	008
Rincian Pelayanan	006	Rekomendasi Tindak Lanjut	009

Gambaran Umum, Kebijakan Pelayanan Informasi Publik

Hak memperoleh informasi merupakan Hak Asasi Manusia dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting negara yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat. Sebagai badan publik yang bertugas mengelola wilayah, Kabupaten Kapuas Hulu menyadari keterbukaan informasi publik merupakan salah satu kewajiban dan sebagai upaya untuk memperoleh trust dari masyarakat.

Guna menjamin hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik dan mewujudkan penyelenggaraan pemerintah yang transparan, BKPSDM Kabupaten Kapuas Hulu telah menunjuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pelaksana beserta perangkatnya berdasarkan acuan dari Keputusan Bupati Kapuas Hulu tentang Pengelola Layanan Informasi dan Dokumentasi yang diterbitkan setiap tahun.

BKPSDM Kabupaten Kapuas Hulu telah membentuk pengelola layanan informasi melalui PPID sejak Tahun 2018, sejak pertama kalinya dikeluarkan Keputusan Bupati yang mengatur secara umum penetapan PPID Pembantu yang berada atau melekat pada sekretaris perangkat daerah.

Pelayanan informasi publik diterapkan sesuai PERKI 1 Tahun 2021 dan BKPSDM terus berbenah untuk memberikan pelayanan informasi terbaik bagi pengguna dengan menerapkan Visi dan Misi Pelayanan Informasi Publik sebagai berikut :

VISI : Terwujudnya Pelayanan Informasi Publik Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia secara BeKAWAN (Berorientasi Pelayanan, Konektifitas, Adaptif, Wajar, Amanah dan Nyaman)

MISI :

- Meningkatkan konektifitas layanan berbasis digital
- Meningkatkan Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Didukung SDM yang Berintegritas
- Memberikan Transparansi Informasi Dengan Layanan yang Santun dan Praktis

Gambaran Umum, Pelayanan Informasi Publik

Kebijakan Pelayanan Informasi Publik PPID Pelaksanan BKPSDM Kabupaten Kapuas Hulu, seperti halnya PPID Kabupaten Kapuas Hulu yakni tidak hanya pada pengelolaan PPID semata, namun terdiri atas beberapa fungsi pengelolaan informasi aduan dan informasi berita pembangunan daerah. Untuk itu, peran pengelola layanan informasi dan dokumentasi di Kabupaten Kapuas Hulu adalah memfasilitas informasi publik melalui 3 (tiga) aplikasi, antara lain :

1. Aplikasi PPID;
2. Aplikasi LAPOR
3. Portal Berita Bersama info.kapuashulukab.go.id

selain ketiga aplikasi diatas yang menjadi kebijakan pada PPID Kabupaten, BKPSDM Kabupaten Kapuas Hulu juga menggunakan beberapa aplikasi yang bertujuan untuk mempermudah pengguna memperoleh informasi kepegawaian, baik secara mandiri maupun komunikasi dua arah.

3 (tiga) aplikasi pelayanan informasi yang dikelola secara mandiri oleh BKPSDM antara lain :

1. Helpdesk Ticketing Kepegawaian
2. Knowledge Base Kepegawaian
3. ChatBot Artificial Intelegens (AI)

Helpdesk merupakan layanan informasi dimana ASN dilingkungan pemerintah kabupaten kapuas hulu dapat memberikan pertanyaan melalui sistem ticketing dengan jaminan respon kurang dari 15 menit yang standbye 24/5 (24 jam selama hari kerja) , melalui helpdesk ASN yang berada di lokasi kecamatan jauh dapat tetap memperoleh layanan informasi yang cepat dan bersumber langsung dari bidang teknis yang berada dilingkungan BKPSDM Kabupaten Kapuas Hulu.

Knowledge Base Kepegawaian, merupakan layanan mandiri dimana pengguna dapat mengakses langsung pada portal tersebut dan dapat mencari informasi secara mandiri berdasarkan data basis pengetahuan yang telah di input oleh pegawai BKPSDM. Jika informasi yang dicari belum diperoleh, maka pengguna dapat mengajukan pertanyaan melalui sistem ticekting pada helpdesk yang tersedia.

Chat Bot AI merupakan layanan Livechat dimana pengunjung bisa berkomunikasi dengan AI yang telah diberikan data terkait layanan informasi

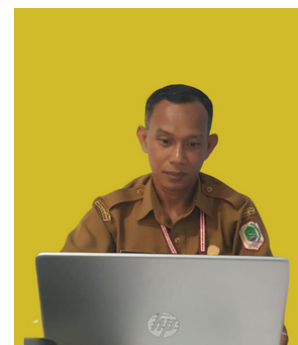
Personil, Pelayanan Informasi



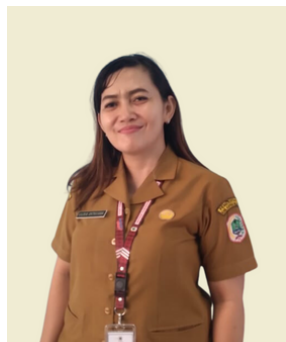
Kepala Badan selaku atasan PPID Pelaksana



Sekretaris Badan selaku PPID Pelaksana



Kasubag Umum Apar Pelaksana Bid Dokumentasi



Kabid PSDMA Tim Pertimbangan



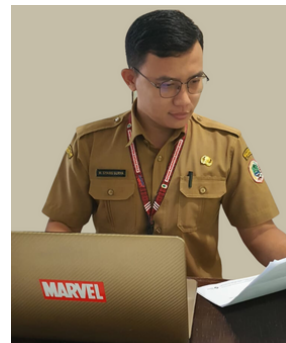
Kabid PPDK Tim Pertimbangan



Kabid Mutasi Promosi Tim Pertimbangan



M. Andari, S.Kom Admin Aplikasi dan Web PPID



Syam Surya, SH Bidang Pengaduan dan Pelayanan Sengketa



Agustinus, S.IP Bidang Pelayanan Informasi



Pengelola Layanan Informasi dan Dokumentasi pada BKPSDM Kabupaten Kapuas Hulu terdiri atas lintas bidang.

Anggaran, Pelayanan Informasi Publik

↑ **47.800.000**

Total Anggaran Pendukung PPID Pelaksana BKPSDM

↑ **20.400.000**

peruntukan untuk honorarium pengelola web dan aplikasi PPID selama 1 Tahun

↑ **15.000.000**

Peruntukan untuk biaya pengembangan aplikasi dan perpanjangan web per tahun

↑ **12.400.000**

Peruntukan untuk admin/operator aplikasi helpdesk/LAPOR per Tahun



Anggaran pendukung pengelolaan layanan PPID cenderung mengalami peningkatan dari tahun ke tahun, khususnya pada pengembangan aplikasi/web layanan berbasis online

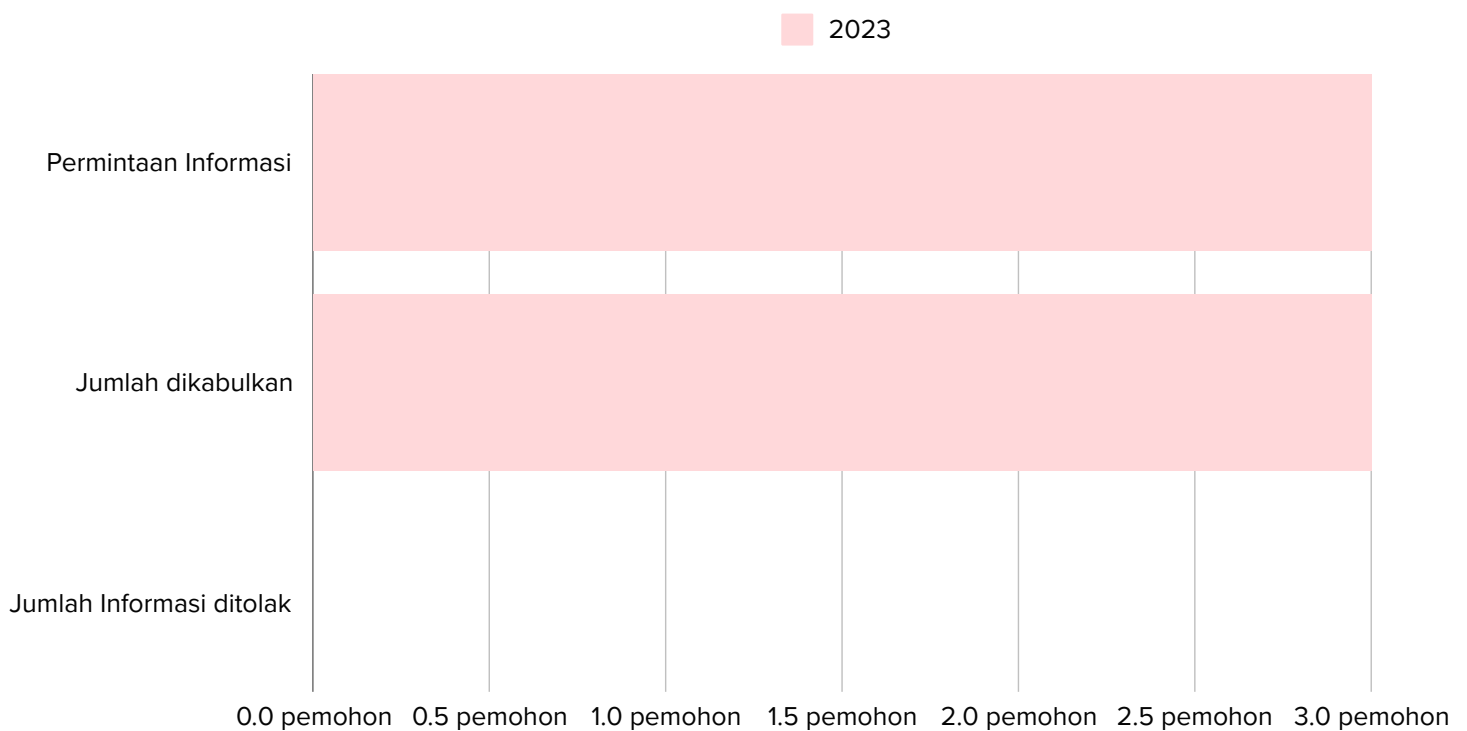
Sarana dan Prasarana Layanan Informasi




Sarana dan prasarana yang dimiliki pada BKPSDM Kabupaten Kapuas Hulu berupa Meja Layanan, Komputer Operator dan kursi tamu.



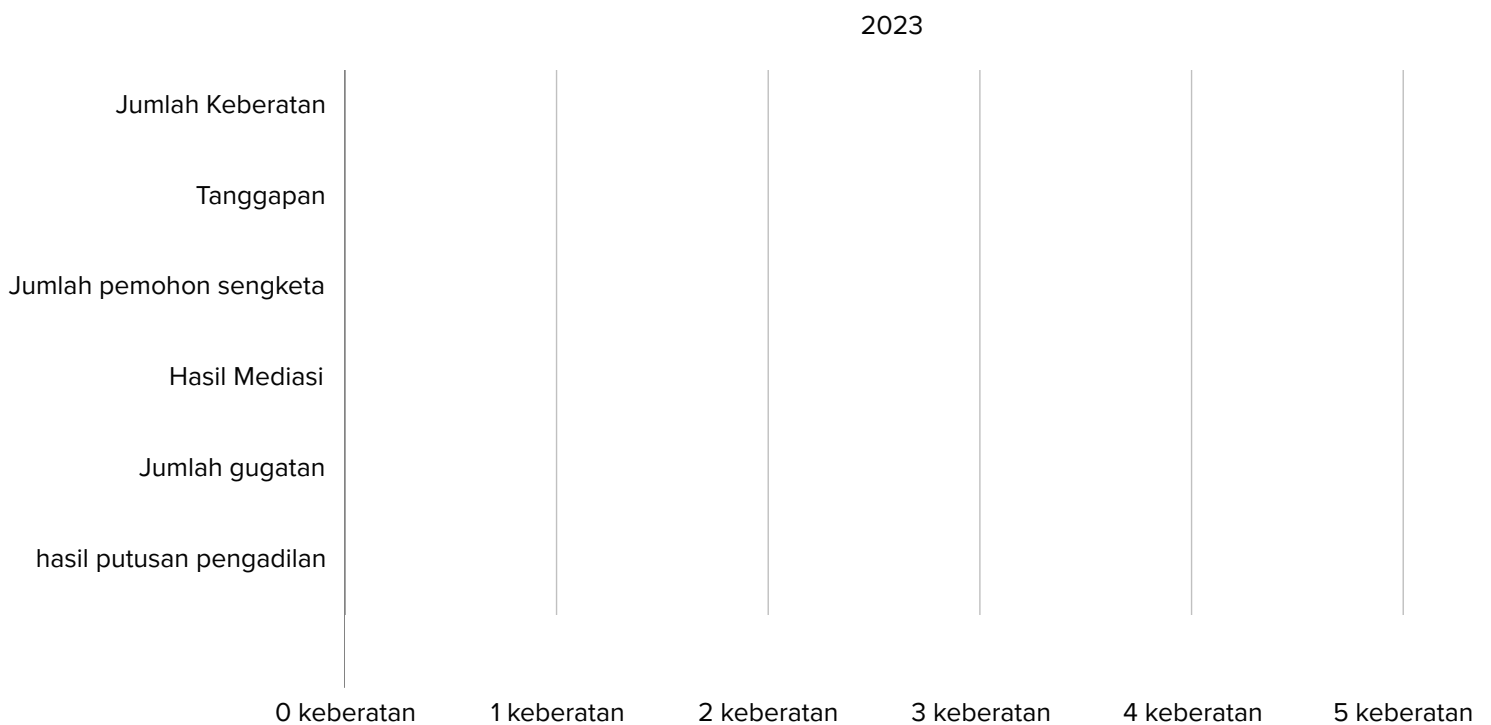
Rincian Layanan, Informasi Publik



 *Permintaan informasi melalui PPID sepanjang Tahun 2023 sebanyak 3 kali dan dikabulkan kesemuanya. Permintaan terkait data dan nama PNS per OPD*

Waktu yang ditempuh untuk masa pemenuhan rata-rata 1 hari kerja

Rincian Layanan, Penyelesaian Sengketa



Sepanjang Tahun 2023, tidak terdapat keberatan, sengketa, mediasi dan putusan terkait permohonan informasi

Kendala, Internal/Eksternal

belum tersedianya kursi tamu/tunggu yang nyaman dikarenakan sarana dan prasarana BKPSDM yang mengalami kebakaran pada Tahun 2022 awal. Sehingga saat ini baru tersedia kursi plastik diruang tunggu. Optimalisasi sarana dan prasarana, termasuk ruang layanan akan dilakukan pada saat BKPSDM pindah ke gedung baru.

Internal

Akses internet yang belum merata di wilayah Kapuas Hulu secara umum dan literasi terkait penggunaan aplikasi layanan informasi belum merata, mengakibatkan masih minimnya penggunaan layanan informasi berbasis online yang disediakan oleh BKPSDM

Eksternal



Rekomendasi dan Tindak Lanjut



Menganggarkan pengadaan sarana dan prasarana kursi tamu yang lebih nyaman dan ruangan/meja khusus pelayanan informasi publik.

Secara aktif melakukan sosialisasi dan diseminasi informasi terkait layanan informasi publik yang dimiliki oleh BKPSDM kepada seluruh ASN dilingkungan Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu.



 <https://bkpsdm.kapuashulukab.go.id/ppid>

 0823 5145 3415

 bkpsdm@kapuashulukab.go.id

 <https://tawk.to/bpsdmkapuashulu>

 Jl. Lintas Selatan No. 26, Putussibau Selatan, Kapuas Hulu