

**LAPORAN  
PELAYANAN  
INFORMASI  
PUBLIK**



**2018**



# LAPORAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

2018



# KATA PENGANTAR

Sebagai sebuah lembaga yang fokus pada isu pemberantasan korupsi, Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) senantiasa membutuhkan dukungan dari berbagai elemen dalam melakukan tugasnya. Kami meyakini bahwa dukungan tersebut datang seiring dengan tingkat kepercayaan publik kepada KPK. Salah satu upaya yang terus kami lakukan untuk menjaga kepercayaan tersebut adalah dengan membuka akses informasi kelembagaan kepada masyarakat. Dalam hal ini, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) KPK memiliki peranan yang penting dalam menjembatani kebutuhan informasi dari publik terkait kinerja KPK.

Sepanjang tahun 2018, KPK secara aktif memberikan informasi strategis baik kinerja lembaga, upaya pencegahan diberbagai sektor maupun perkembangan penanganan perkara. Laporan Keuangan KPK selalu mendapatkan Opini Wajar Tanpa Pengecualian (WTP) dalam 5 (lima) tahun terakhir, Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) KPK memperoleh nilai A dalam 7 (tujuh) tahun terakhir. KPK juga mendapatkan penghargaan PR Indonesia sebagai Best Communicators 2018 untuk kategori Lembaga. Serta peringkat sebagai lembaga 'Menuju Informatif' dalam pemeringkatan Keterbukaan Informasi Publik kategori badan publik.

Puncak dari penghargaan tersebut adalah hasil riset LSI-ICW pada Oktober 2018 menunjukkan bahwa KPK menjadi lembaga negara yang paling dipercaya oleh masyarakat dengan persentase sebesar 85%. Riset yang melibatkan sekitar 2.000 responden diseluruh Indonesia ini berbicara terkait kepercayaan kepada lembaga

secara umum, tidak sekedar isu pemberantasan korupsi.

Kepercayaan dari masyarakat yang tinggi menjadi buah manis dari kerja-kerja KPK selama ini. Hal tersebut menjadi komitmen bagi KPK, khususnya PPID untuk terus berbenah dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Pemenuhan informasi publik yang KPK lakukan bukan semata melaksanakan kewajiban Undang-undang No 14. Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik. Melainkan kesadaran bahwa keterbukaan informasi publik merupakan sarana penting untuk mengoptimalkan pengawasan kerja badan publik oleh masyarakat.

Biro Humas KPK merangkap PPID telah melakukan beberapa pekerjaan strategis sepanjang tahun 2018 seperti: konsinyering Pegawai Pelaksana Penyedia Informasi, Uji Konsekuensi, dan Penetapan Surat Keputusan (SK) Daftar Informasi Dikecualikan. Disamping itu, kami juga melakukan beberapa pengembangan inovasi untuk mengoptimalkan saluran penyebaran informasi lembaga kepada masyarakat seperti: Tanya Jubir offline di 5 (lima) daerah, implementasi blueprint contact center, festival media digital pemerintah, penilaian mandiri produk komunikasi, survei persepsi layanan informasi publik KPK, dan menyusun blueprint social media. Harapannya, inovasi tersebut dapat mengimbangi perkembangan teknologi saat ini serta meningkatkan kualitas pelayanan informasi kepada publik.

## Kepala Biro Humas KPK

Selaku Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi

# DAFTAR ISI

6	<b>Kata Pengantar</b>
7	<b>Daftar Isi</b>
9	<b>Bab I Gambaran Umum</b>
10	Regulasi
12	Sarana Prasarana
16	Inovasi
20	Anggaran
20	Sumber Daya Manusia
20	Peningkatan Kapasitas
23	<b>Bab II Laporan Pelayanan Informasi Publik</b>
24	Klasifikasi Informasi dan Uji Konsekuensi
25	Layanan Reguler
27	Pelayanan Literasi Antikorupsi
31	Media Digital
33	Saluran Komunikasi Lainnya
33	Sengketa Informasi Publik
35	<b>Bab III Penutup</b>
36	Kendala Dalam Pelaksanaan Informasi Publik
37	Rencana Tindak Lanjut
38	<b>Lampiran</b>



## BAB I

# GAMBARAN UMUM

Saat ini fungsi PPID berada dalam kewenangan Biro Humas. Secara khusus fungsi pelayanan tersebut berada di Bagian Pelayanan Informasi dan Komunikasi Publik. Namun dalam pelaksanaannya fungsi PPID mendapat dukungan dari bagian lain seperti Pemberitaan dan Publikasi serta Pegawai Pelaksana Penyedia Informasi dari masing-masing unit/direktorat.

Memasuki tahun ke 7 (tujuh), pelayanan informasi publik KPK terus meningkatkan kualitas di berbagai aspek seperti: regulasi internal, struktur organisasi pengelola layanan informasi publik, inovasi dan pengembangan pelayanan,

serta mekanisme evaluasi pelayanan. Hal tersebut dilakukan dengan berlandaskan keyakinan bahwa keterbukaan informasi adalah salah satu upaya untuk menegakkan kredibilitas dan akuntabilitas sebuah lembaga. Sehingga KPK memandang keterbukaan informasi secara langsung berkontribusi kepada upaya sektor pemerintah untuk menciptakan birokrasi yang bersih dari praktik-praktik korupsi. Melalui laporan tahunan, PPID KPK mencoba mendokumentasikan kinerja pelayanan informasi serta pengembangan yang dilakukan sepanjang tahun 2018.

## Regulasi

Dalam melaksanakan keterbukaan informasi publik, KPK menggunakan beberapa acuan hukum baik undang-undang No 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik maupun acuan hukum yang bersifat internal:

### 1. Undang-Undang No 30 tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi

#### Pasal 15 huruf b

Memberikan Informasi kepada masyarakat yang memerlukan atau memberikan bantuan untuk memperoleh data lain yang berkaitan dengan hasil penuntutan tindak pidana korupsi yang ditanganinya

#### Pasal 15 huruf c

Menyusun laporan tahunan dan menyampaikannya kepada Presiden Republik Indonesia, Dewan Perwakilan Rakyat, dan Badan Pemeriksa Keuangan

#### Pasal 20 ayat 1

KPK bertanggung jawab kepada publik atas pelaksanaan tugasnya dan menyampaikan laporannya secara terbuka dan berkala kepada Presiden Indonesia, Dewan Perwakilan Rakyat, dan Badan Pemeriksa Keuangan

#### Pasal 20 ayat 2 huruf b dan c

Pertanggungjawaban publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dengan cara:

- Menerbitkan laporan tahunan
- Membuka akses informasi

### 2. Peraturan Komisi Nomor 03 tahun 2018 tentang Organisasi Tata Laksana

- a. Biro Humas mempunyai tugas mengelola Pelayanan Informasi publik, pemberitaan dan publikasi serta dokumentasi kegiatan KPK.
- b. Masing-masing Unit/Direktorat bertanggung

jawab untuk melakukan pengelolaan data dan informasi yang menjadi wewenangnya

### 3. Surat Keputusan Pimpinan Komisi Pemberantasan Korupsi Nomor 742/01/06/2017 tentang Penunjukan Pejabat Struktural dan Struktur Organisasi Pelayanan Informasi Publik Komisi Pemberantasan Korupsi.

- a. Poin kedua: Menunjuk Kepala Biro Hubungan Masyarakat KPK sebagai Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi yang selanjutnya disebut sebagai PPID
- b. Poin ketiga: Menunjuk Sekretaris Jenderal sebagai atasan PPID dan Deputi Informasi dan Data sebagai Wakil Atasan PPID
- c. Poin keempat: Menunjuk perwakilan setiap Direktorat, Unit atau Biro yang bertugas secara periodik, atau atas permintaan PPID memberikan: Informasi yang wajib disediakan secara berkala, Informasi yang wajib disediakan setiap saat, Informasi yang wajib disediakan secara serta merta, dan atau Informasi yang dikecualikan.

### 4. Surat Keputusan Sekretaris Jenderal Komisi pemberantasan Korupsi Nomor 1049.1 Tahun 2018 tentang Penunjukan Pegawai Pelaksana Penyedia Informasi di Lingkungan KPK tahun 2018.

Pegawai pelaksana memiliki tugas sebagai berikut:

- a. sebagai pelaksana penyedia informasi dari unit kerja masing-masing untuk disampaikan kepada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (selanjutnya disebut PPID);
- b. Mengkoordinasikan pengumpulan informasi di unit kerja masing-masing untuk disampaikan kepada PPID;
- c. Melakukan pengumpulan, pemilahan, dan pengolahan informasi untuk disampaikan kepada internal Komisi Pemberantasan Korupsi setelah mendapat persetujuan dari atasan yang kemudian dimuat di dalam main site



portal Komisi Pemberantasan Korupsi dan sub-site unit kerja masing-masing;

#### 5. Surat Keputusan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Komisi Pemberantasan Korupsi Nomor 1461 tahun 2018 tentang Penetapan Klasifikasi Informasi yang Dikecualikan pada KPK

Melalui acuan hukum tersebut, Biro Hubungan Masyarakat KPK menjalankan fungsi PPID. Sehingga setiap produk informasi dan dokumentasi KPK bersifat kredibel dan dapat dipertanggungjawabkan.

## Sarana Prasarana

Sepanjang tahun 2018, petugas pelayanan informasi menerima sekitar 3,377 permohonan informasi baik melalui tatap muka, telepon, email, maupun surat. Permohonan informasi ini datang dari berbagai unsur masyarakat seperti: pegiat anti korupsi, akademisi, masyarakat umum maupun media yang membutuhkan informasi terkait tugas dan fungsi KPK.

Dalam melaksanakan kerja pelayanan, Biro Humas KPK menyediakan berbagai macam saluran pelayanan seperti:

#### 1. Layanan langsung dan surat

Petugas Pelayanan Informasi Publik Gedung Komisi Pemberantasan Korupsi Jl. Kuningan Persada Kav. 4 Jakarta 12950. Setiap hari Senin-Jumat pukul 08.30–17.00 WIB.

#### 2. Telepon

(021) 2557 8300

Faks: (021) 5289 2456

#### 3. Email

informasi@kpk.go.id

#### 4. Website

[www.kpk.go.id/](http://www.kpk.go.id/)

<http://perpustakaan.kpk.go.id/>

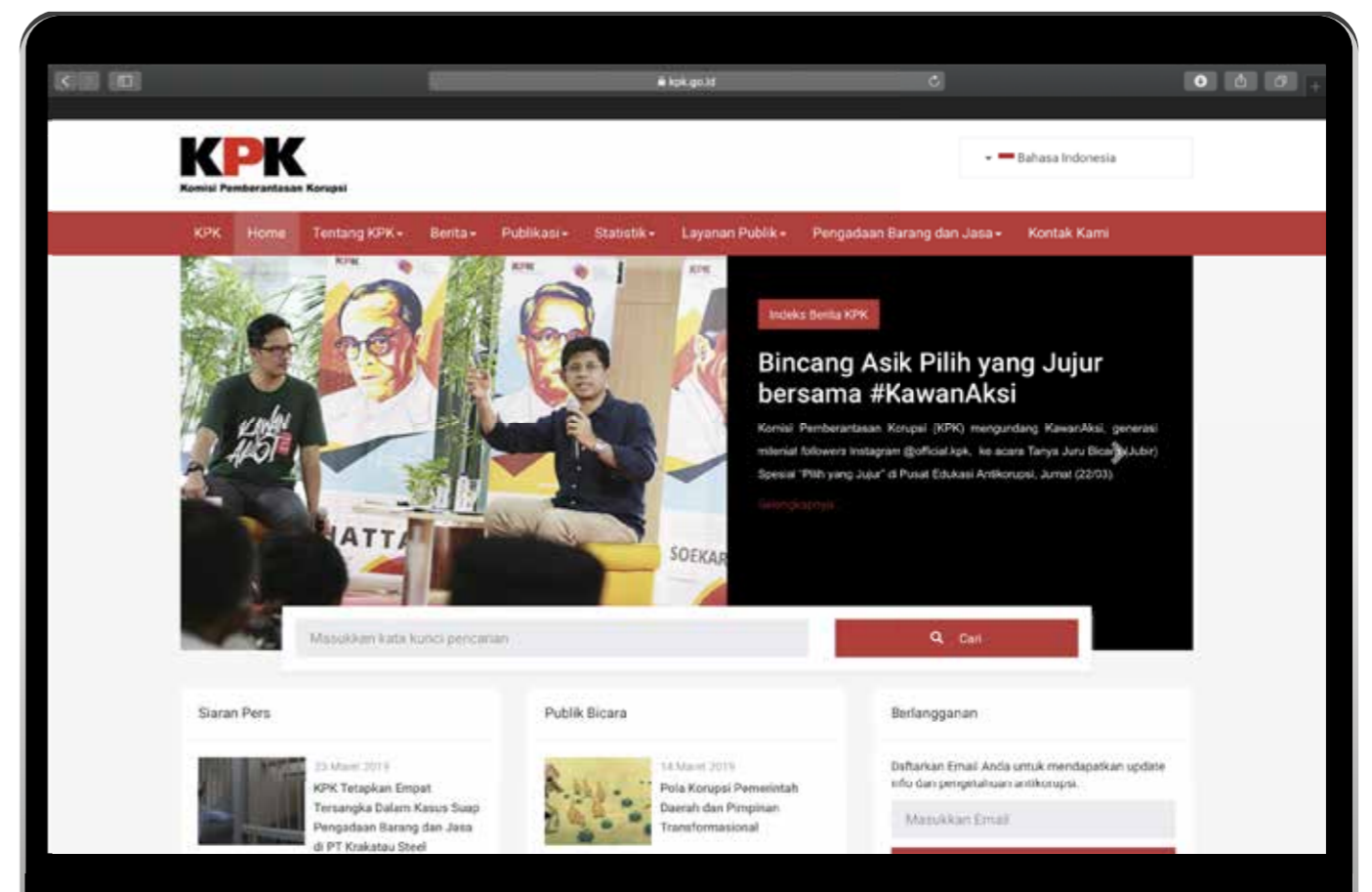
#### 5. Media sosial

Twitter : @KPK\_RI

Facebook : KomisiPemberantasanKorupsi

Instagram : @official.kpk

Youtube : KPK RI



#### 6. Perpustakaan KPK

Setiap hari Senin-Jumat pukul 09.00–16.00 WIB. Gedung Komisi Pemberantasan Korupsi Jl. Kuningan Persada Kav. 4 Jakarta 12950

Koleksi perpustakaan bisa dilihat melalui situs <http://perpustakaan.kpk.go.id>

#### 7. Kanal KPK (TV dan Radio)

Kanal KPK mengudara setiap hari Senin–Jumat dengan waktu operasional radio jam 09.00–12.00 WIB. Sedangkan operasional TV setiap pukul 12.00–17.00 WIB. Saat ini konten kanal KPK (TV dan Radio) tersedia secara streaming dan podcast melalui situs <http://kanal.kpk.go.id/>.



Untuk pelayanan kedatangan langsung, KPK menyediakan prasarana berupa ruang tunggu bersama layanan dan satu buah ruang layanan PIP yang dilengkapi dengan sarana:

Sarana	Jumlah
Meja Layanan	1 paket
Kursi	4 buah (dua untuk tamu layanan, dua untuk petugas)
Komputer	1 unit
Telepon	1 unit
Brosur Layanan	1 pack
Banner Alur Pelayanan Publik	4 buah (PIP, Gratifikasi, LHKPN, dan Pengaduan Masyarakat)
Kotak Saran	1 buah
Lemari Pajang Produk KPK	1 buah
Maklumat Pelayanan Informasi Publik KPK	1 buah

Sedangkan untuk pelayanan perpustakaan, prasarana yang tersedia meliputi:

- 1 ruang baca utama,
- 1 ruang baca mezanine,
- 1 ruang audio visual,
- 1 ruang rapat
- 1 ruang kerja pegawai
- 1 ruang gudang

Prasarana Perpustakaan KPK dilengkapi dengan sarana:

Sarana	Jumlah
Koleksi Buku	7.621 Judul, 8.663 eksemplar
Komputer Operasional	2 unit
Komputer Layanan Buku	1 unit
Rak Buku	7 unit
Meja dan Kursi	7 unit
Meja Pelayanan	1 unit
Printer	1 buah





## Inovasi

Selain melaksanakan kerja rutin pelayanan informasi, Biro Humas KPK melakukan sejumlah inovasi untuk meningkatkan keterjangkauan informasi kepada masyarakat. Inovasi tersebut dilakukan juga dalam rangka menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan di masyarakat. Sehingga informasi kinerja kelembagaan secara khusus dan agenda pemberantasan korupsi secara umumnya, dapat tersampaikan kepada masyarakat.

### 1. Implementasi Kerangka Kerja Contact Center

Sebagai tindak lanjut rencana pengembangan tahun lalu, KPK mulai mengimplementasikan kerangka kerja contact center. Implementasi tersebut dilakukan secara bertahap dan disesuaikan dengan anggaran yang tersedia. Implementasi contact center yang dilaksanakan pada tahun 2018 adalah pelayanan melalui saluran call center dengan nomor 198.

Pengembangan contact center melalui nomor 198 yang dijadwalkan beroperasi mulai tanggal 2 Januari 2019 dengan waktu pelayanan dari jam 06.00–18.00 WIB. Adapun jenis pelayanan informasi yang tersedia melalui call center 198 antara lain: Layanan Informasi Publik, Layanan Informasi Gratifikasi, Layanan Informasi LHKPN, dan Layanan Informasi Pengaduan Masyarakat. Ruang layanan call center KPK 198 dilengkapi dengan sarana:

Sarana	Jumlah
Komputer	6 unit
Headset dan Telepon	5 unit
Monitor	2 unit
Meja Kerja	6 unit



konfirmasi secara langsung berita atau informasi yang tersebar seputar KPK dan isu pemberantasan korupsi.

Tanya Jubir Offline diselenggarakan di lima daerah: Medan, Padang, Makassar, Bandung, dan Yogyakarta. Kegiatan ini diikuti setidaknya lebih dari 100 orang dengan sistem registrasi. Dismasing itu KPK juga mencoba mengundang beberapa influencer serta pegiat komunitas di masing-masing daerah. Format acara yang diselenggarakan berbentuk edukasi mengenali hoax dan disinformasi dan kampanye berbagi informasi valid dan terverifikasi dengan bekerja sama dengan Komunitas Bijak Bersocmed (Narasumber Enda Nasution). Acara dilanjutkan dengan diskusi dan tanya jawab langsung isu seputar KPK dan pemberantasan korupsi.

Selain diselenggarakan secara offline, Tanya Jubir KPK juga disiarkan secara online melalui platform media sosial Facebook dan Instagram. Jumlah penonton live streaming Tanya Jubir KPK bervariasi mulai dari 6,9 ribu hingga 26 ribu penonton.

### 3. Penilaian Mandiri Produk Komunikasi KPK

Biro Humas KPK melakukan penilaian mandiri untuk seluruh produk komunikasi yang ada. Sehingga dapat diukur tingkat efektivitas dan efisiensi strategi komunikasi publik. Penilaian mandiri juga berfungsi sebagai bahan evaluasi untuk menyusun strategi komunikasi publik ke depannya. Salah satu dari hasil penilaian mandiri produk komunikasi tersebut adalah rencana penyusunan pedoman komunikasi lembaga.

### 4. Festival Media Digital Pemerintah

Sebagai bagian dari dinamika perkembangan teknologi informasi, media sosial saat ini mulai dilirik menjadi media alternatif oleh lembaga pemerintahan. Penyebaran informasi kelembagaan tidak lagi bergantung pada media konvensional: TV, koran, radio dan sebagainya. Berbagai lembaga pemerintah saat ini bahkan menggunakan media alternatif seperti media sosial dan media



### 2. Tanya Jubir Offline (Luring)

Setelah berhasil mengelola program 'Tanya Juru Bicara KPK' melalui media sosial sepanjang tahun 2017, KPK mencoba mengembangkan program ke bentuk luring. Pengembangan program ini memiliki tujuan antara lain: meningkatkan keterhubungan (engagement) akun media sosial KPK dengan pengikut terbanyak di setiap kota dan di masing-masing platform. Perjumpaan luring ini sangat efektif dilakukan untuk meng-



digital lainnya yang dikelola mandiri oleh Biro Humas masing-masing lembaga.

Format kegiatan berupa Talkshow dan Pameran Digital yang diselenggarakan di Ruang Bina-karna, Hotel Bidakara pada tanggal 5 Desember 2018 bersamaan dengan rangkaian kegiatan Hari Anti Korupsi Sedunia. Kegiatan ini dihadiri oleh lebih dari 200 orang masing-masing sesi dengan sistem kehadiran adalah registrasi. Talkshow

dibagi menjadi dua sesi dengan tema yang berbeda:

a. Sesi I: Pengalaman, Strategi dan Tantangan (Pengelolaan Media Digital untuk Pelayanan dan Partisipasi Publik)

Narasumber: Laode M. Syarif (Wakil ketua KPK), Sri Mulyani Indrawati (Menteri keuangan RI), Prof. Dr. Ahmad M. Ramli, SH, MH, FCBARB (Dirjen Penyelenggaraan Pos dan In-

formatika Kominfo), dan Anies Baswedan (Gubernur DKI Jakarta).

b. Sesi II: Optimalisasi Media Digital Pemerintah untuk Meraih Kepercayaan dan Partisipasi Publik

Narasumber: Adita Irawati (Staf Khusus Presiden Bid. Komunikasi), Nukman Luthfie (Praktisi Media Digital)

Sedangkan Pameran Media Digital adalah ajang berbagi pengalaman lintas kelembagaan. Festival ini mengundang 9 (sembilan) lembaga pemerintahan yang dipandang aktif mengelola media digital sebagai saluran komunikasi publik. Lembaga Pemerintahan yang terlibat dalam kegiatan tersebut antara lain:

1. Kementerian Keuangan RI
2. Kementerian Komunikasi dan Informasi RI
3. Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan RI
4. Kementerian Kelautan dan Perikanan RI
5. Kementerian Desa dan PDTT RI
6. TNI Angkatan Udara
7. Pemerintah Provinsi Jawa Barat
8. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta
9. Pemerintah Provinsi Jawa Tengah

#### 5. Workshop dan benchmarking

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, Biro Humas KPK melakukan beberapa kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan kapasitas dan perspektif pelayanan. Kegiatan tersebut antara lain workshop keterbukaan informasi publik untuk internal pegawai KPK yang ditunjuk sebagai Pegawai Pelaksana Penyedia Informasi.

Disamping itu, kami juga melakukan benchmarking (studi banding) ke Kementerian Keuangan RI dan Kementerian Perindustrian RI untuk menambah wawasan pelayanan informasi publik. Hasil dari benchmarking tersebut, Biro Humas KPK mendapatkan gambaran dari best practice yang dapat dikembangkan di Pelayanan informasi publik ke depannya.

#### 6. Survei persepsi pelayanan informasi publik

Dalam rangka mendapatkan masukan dan bahan evaluasi pelayanan, Biro Humas KPK melakukan survei persepsi pelayanan informasi publik sepanjang tahun 2018. Hasil yang didapatkan, pelayanan informasi publik di KPK meraih indeks 3,41 dengan skala 1 sampai dengan 5.

## Anggaran

Anggaran pelayanan informasi publik pada tahun 2018 bersumber pada komponen:

#### 1. Menyediakan Informasi Publik

Anggaran dipergunakan untuk operasional pengelolaan informasi publik, pengelola media sosial.

#### 2. Mengelola dan Mengembangkan Pusat Pengetahuan Antikorupsi

Anggaran dipergunakan untuk pengelolaan ACCH, operasional dan pengelolaan perpustakaan KPK, operasional dan produksi Jurnal Integritas. Di tengah tahun 2018, terdapat reorganisasi tata laksana. Dampak yang terjadi adalah pengelolaan ACCH dilakukan oleh unit ACLC. Meskipun terjadi perpindahan pengelolaan, namun anggaran tetap menggunakan komponen yang tersedia.

Jumlah total anggaran yang tersedia sepanjang tahun 2018 adalah Rp1,870,600,000 dengan nilai serapan sekitar 91.3% atau setara dengan jumlah Rp1,707,582,574.

Uraian	Pagu	Realisasi	Prosentase
Menyediakan Informasi Publik	179.192.000	164.594.446	91,854%
Mengelola dan Mengembangkan Pusat Pengetahuan Antikorupsi	1.691.408.000	1.542.988.128	91,23%

## Sumber Daya Manusia

Tim Biro Humas KPK yang bertanggung jawab pada pelayanan informasi publik berada bagian PIKP. Formasi tim sepanjang tahun 2018 terdiri dari: 1 (satu) kepala bagian, 4 (empat) fungsional dan 6 (enam) staf. Pada triwulan IV, terdapat penambahan SDM sebanyak 4 (empat) yang didedikasikan untuk pelayanan call center 198. Sehingga jumlah total staf adalah 10 (sepuluh) orang.

Dalam pelaksanaan pelayanan keseharian, PPID KPK dibantu oleh Pegawai Pelaksana Penyedia Informasi di Lingkungan KPK yang ditunjuk disetiap unit/direktorat/biro sejumlah 33 orang.

## Peningkatan Kapasitas

PPID KPK terus berupaya untuk meningkatkan kapasitas dan wawasan dalam pengelolaan informasi publik. Sehingga sepanjang tahun 2018, tim PIP melakukan studi banding (benchmarking) ke beberapa lembaga negara antara lain:

1. Pengelolaan PIP berbasis website ke Kementerian Perindustrian
2. Pengelolaan Media Sosial ke BI, TMC Polri, Kementerian Pariwisata dan Kementerian Keuangan
3. Perencanaan dan pengelolaan contact center ke Kementerian Keuangan dan BI





BAB II

# LAPORAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

## Klasifikasi Informasi dan Uji Konsekuensi

Untuk mendukung pelayanan informasi publik yang optimal dan dapat dipertanggungjawabkan, setiap tahunnya Biro Humas merangkap PPID menyelenggarakan konsinyering dan workshop keterbukaan informasi publik kepada Pegawai Pelaksana Penyedia Informasi di Lingkungan KPK. Pada tahun 2018, kegiatan tersebut diselenggarakan pada tanggal 13 Mei di Gedung KPK C1. Format kegiatan diselenggarakan dalam bentuk:

1. Penyegaran materi mengenai UU Keterbukaan Informasi Publik dan peran PIC Informasi berdasarkan UU tersebut
2. Sharing mengenai best practice Keterbukaan Informasi di Kementerian/Lembaga lain (Kementerian Perindustrian RI, Kementerian Keuangan RI)
3. Pembaharuan daftar informasi di masing-masing unit/direktorat/biro.

Setelah mendapatkan pembaharuan daftar informasi di masing-masing unit/direktorat/biro

menjadi bahan bagi PPID untuk melakukan klasifikasi informasi dan uji konsekuensi. Klasifikasi tersebut ditentukan berdasarkan kriteria: jenis informasi, bentuk informasi dan waktu produksi informasi. PPID KPK melakukan uji konsekuensi terhadap informasi dasar kelembagaan pada tanggal 28 Juni 2018. Hasil dari uji konsekuensi tersebut, PPID memiliki daftar informasi publik dan daftar informasi dikecualikan yang kemudian ditetapkan melalui Surat Keputusan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Komisi Pemberantasan Korupsi Nomor 1461 Tahun 2018 tentang Penetapan Klasifikasi Informasi Dikecualikan pada KPK. Melalui proses klasifikasi dan uji konsekuensi tersebut didapatkan hasil berupa daftar 120 informasi dikecualikan dan 303 informasi publik.

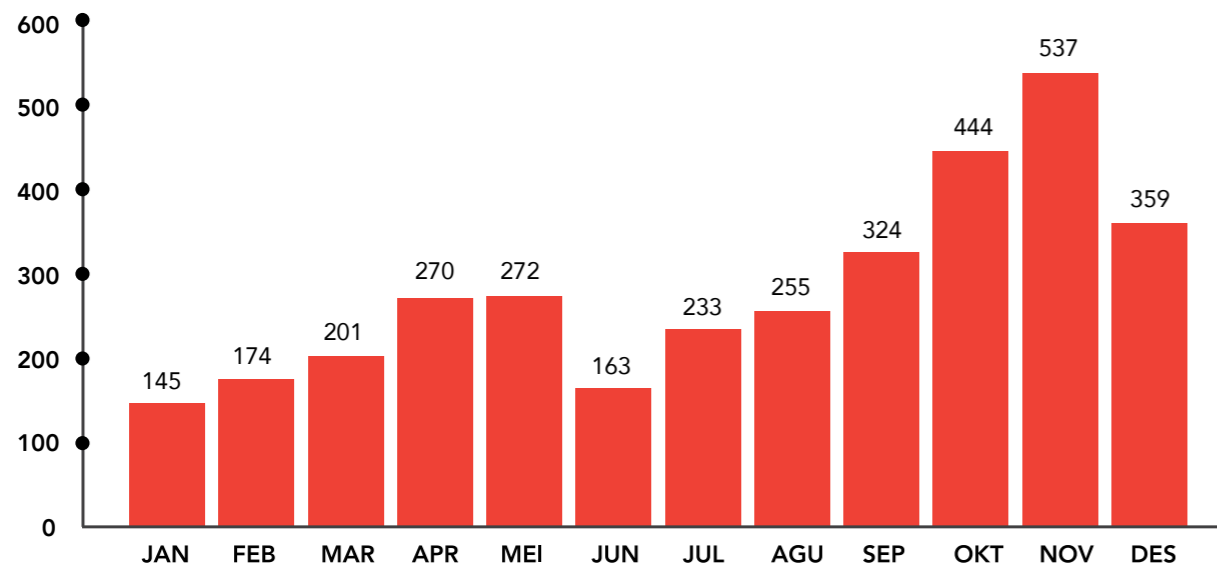


## Layanan Reguler

Sepanjang tahun 2018, petugas pelayanan informasi publik menerima sebanyak 3.377 permohonan informasi melalui saluran pelayanan telepon, email, surat, atau datang langsung. Permohonan informasi publik ditahun 2018 mengalami peningkatan sebesar 188% dibandingkan permohonan informasi tahun 2017 yang hanya berjumlah 1.799. Berikut rincian permohonan informasi publik setiap bulannya:

No	Periode	Pelayanan Informasi				Total
		Telepon	Email	Surat	Langsung	
1	Januari	61	47	4	33	145
2	Februari	97	34	1	42	174
3	Maret	105	37	12	47	201
4	April	126	79	21	44	270
5	Mei	90	144	7	31	272
6	Juni	40	98	2	23	163
7	Juli	89	99	4	41	233
8	Agustus	76	141	3	35	255
9	September	77	224	1	22	324
10	Oktober	128	279	1	36	444
11	November	101	400	4	32	537
12	Desember	73	231	5	50	359
<b>Total</b>		<b>1063</b>	<b>1813</b>	<b>65</b>	<b>436</b>	<b>3377</b>

Grafik Permintaan Informasi Bulanan

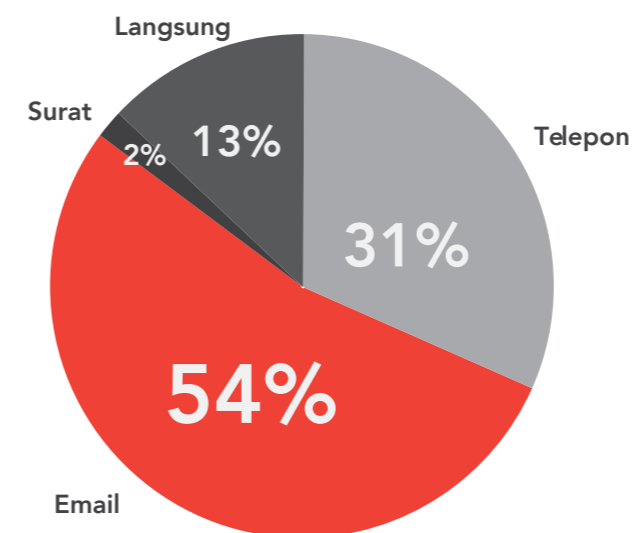


Berdasarkan pencatatan petugas pelayanan informasi publik, permohonan informasi paling banyak datang melalui email dan telepon. Berikut rincian informasi publik berdasarkan saluran permintaan:

No	Periode	Jumlah
1	Telepon	1063
2	Email	1813
3	Surat	65
4	Langsung	436
	<b>Total</b>	<b>3377</b>

Untuk peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan informasi publik, PPID KPK mengembangkan saluran pelayanan informasi terintegrasi berbentuk call center 198. Pengembangan ini dilakukan pada triwulan IV tahun 2018 dengan target beroperasi pada tanggal 2 Januari 2019. Call center 198

Grafik Pelayanan Melalui Saluran/Media



ini direncanakan melayani informasi yang berkaitan dengan Informasi Publik, Informasi Gratifikasi, Informasi LHKPN, dan Informasi Pengaduan Masyarakat. Implementasi jangka pendek call center beroperasi setiap Hari Senin-Jumat pukul 06.00–18.00 WIB. Secara bertahap waktu operasional akan disesuaikan dengan kebutuhan.

## Pelayanan Literasi Anti Korupsi

### 1. Perpustakaan

Perpustakaan KPK menjadi salah satu rujukan literasi anti korupsi yang bisa diakses oleh publik. Pelayanan perpustakaan tersedia setiap hari kerja Senin-Jumat mulai pukul 09.00-16.00 WIB. Sepanjang tahun 2018, perpustakaan KPK memiliki koleksi sekitar 7,621 Judul berjumlah 8,663 eksemplar. Disamping mengelola sirkulasi reguler, perpustakaan juga melakukan kerja sama dengan 21 perguruan tinggi dalam pengolahan publikasi lokal. Berikut rekapitulasi sirkulasi pelayanan perpustakaan KPK:

Periode	Sirkulasi Internal	Pemustaka Eksternal
Januari	68	6
Februari	76	4
Maret	50	1
April	39	10
Mei	73	10
Juni	-	-
Juli	48	25
Agustus	40	23
September	39	6
Oktober	53	7
November	48	7
Desember	65	5
<b>Total</b>	<b>599</b>	<b>104</b>

Selain melakukan pengelolaan literasi, perpustakaan KPK juga melakukan upaya diseminasi pengetahuan anti korupsi dengan berbagai cara seperti sarasehan pustaka, penerbitan e-newsletter sebanyak 12 edisi, kerjasama literasi melalui KPK corner di UNP dan UAJY dan gerakan donasi buku dalam rangka mendukung program pemerintah gerakan literasi. Berikut catatan kegiatan sarasehan pustaka yang dilakukan oleh perpustakaan KPK.

No	Diskusi Perpustakaan	Tema	Narasumber	Tanggal
1	Lomba Resensi dan Sarasehan Pustaka	'Korupsi di Negara Modern' bersama Artidjo Alkostar	KPK Corner Perpustakaan UAJY	18 September 2018
2	Lomba Resensi dan Sarasehan Pustaka	'Korupsi di Negara Modern' bersama Moh. Mahfud MD	KPK Corner Perpustakaan UAJY	25 Oktober 2018
3	Dongeng bersama Duta Baca Nasional Najwa Shihab & Jubir KPK Febri Diansyah		Perpustakaan KPK	9 Oktober 2018
4	Sarasehan Pustaka bersama Ivan Lanin	'Merawat Bahasa di Lini Masa' dari Buku Xenoglosofilia: Kenapa harus Nginggris?'	Perpustakaan KPK	12 Oktober 2018
5	Sarasehan Pustaka dan Pelatihan Mendongeng bersama Aio Mendongeng	'Menjadi Father's Goal'	Perpustakaan KPK	21 November 2018
6	Sarasehan Pustaka	'Korupsi: Melacak Arti, Menyimak Implikasi'	Gedung Penunjang Lt. 3	13 Desember 2018

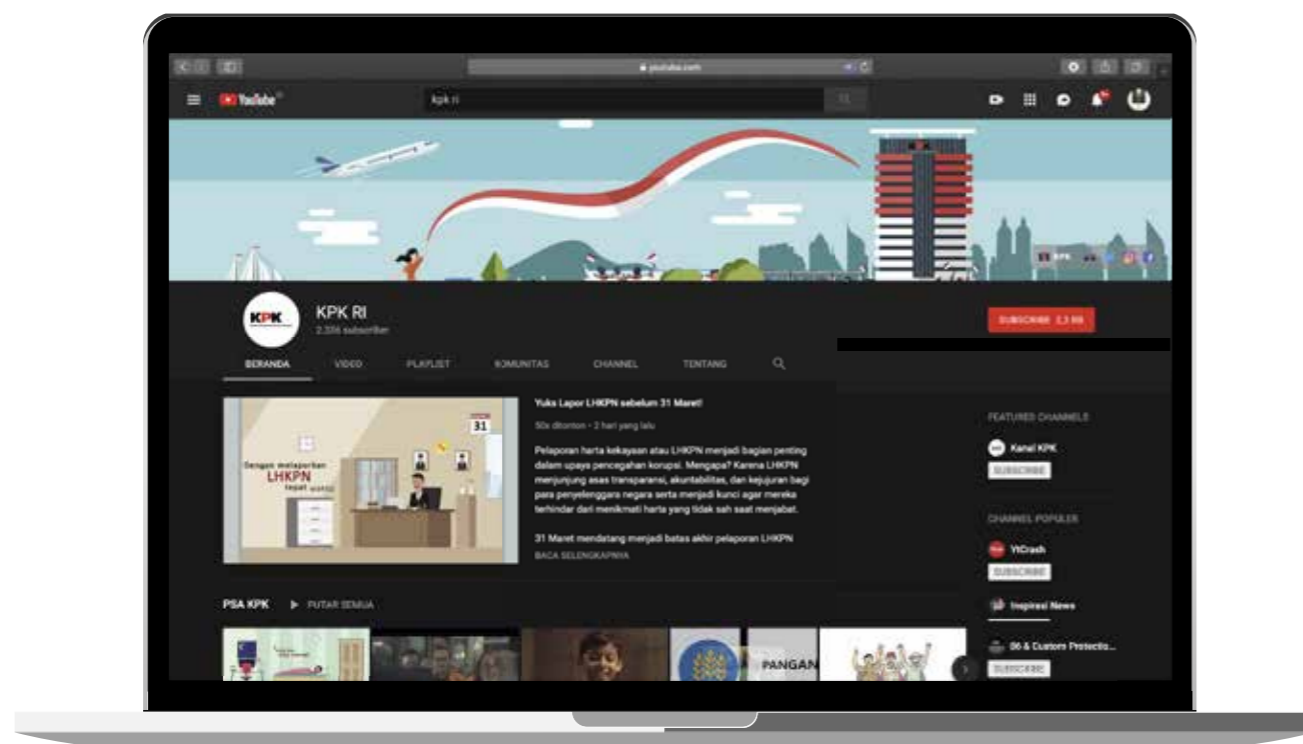


## 2. Jurnal

Saat ini Jurnal Integritas sudah terbit sebanyak 6 (enam) edisi. Penerbitan jurnal ini bertujuan menjadi wadah yang menampung kajian atau penelitian ilmiah terkait korupsi. Selain penerbitan reguler, pengelolaan juga mengupayakan indeksasi jurnal dengan tujuan supaya jurnal memiliki posisi strategis bagi akademisi yang ingin melakukan publikasi karya ilmiah. Hingga saat ini, indeksasi yang berhasil dicapai sepanjang tahun 2018 meliputi:

1. One Search Indonesia
2. Google Scholar
3. Portal Garba Rujukan Digital (Garuda)
4. Moraref
5. PKP Index
6. Indonesian Scientific Journal Database (ISJD)

Disamping itu pengelolaan jurnal juga mengembangkan online jurnal system (OJS) untuk meningkatkan pengelolaan jurnal. Ke depannya jurnal akan hadir dalam bentuk online yang dapat diakses secara terbuka oleh masyarakat.



Sepanjang tahun 2018, terdapat 502 konten yang diproduksi dan dipublikasikan ke masing-masing platform media sosial. Berikut rekapitulasi konten media sosial KPK:

Bulan	Jumlah
Januari	16
Februari	50
Maret	57
April	55
Mei	53
Juni	35
Juli	54
Agustus	39
September	42
Oktober	31
November	23
Desember	44
<b>Jumlah</b>	<b>502</b>

## Media Digital

### 1. Media Sosial

Mengikuti dinamika perkembangan teknologi informasi saat ini, KPK mulai menggunakan media sosial sebagai saluran komunikasi publik. Dalam beberapa kegiatan situasi, media sosial KPK menyebarkan informasi strategis kepada publik seperti: konferensi pers, pernyataan sikap KPK, klarifikasi informasi, dan pengumuman penting lainnya. Media sosial KPK yang dikelola langsung oleh tim PIKP meliputi:



Twitter : @KPK\_RI  
Jumlah Pengikut : 2.582.321



Facebook :  
KomisiPemberantasanKorupsi  
Jumlah Pengikut : 1.339.464



Instagram : @official.kpk  
Jumlah Pengikut : 300.000



Youtube : KPK RI  
Jumlah Pengikut : 2.321

Disamping memproduksi konten yang bersifat daring (online), ada beberapa kegiatan yang diselenggarakan dalam bentuk luring (offline) dengan tujuan utama meningkatkan keterhubungan (engagement) akun media sosial KPK dengan pengikut terbanyak di setiap kota dan di masing-masing platform. Tanya Jubir Offline diselenggarakan di lima daerah: Medan, Padang, Makassar, Bandung, dan Yogyakarta. Biro Humas KPK juga berinisiatif mengadakan Festival Media Digital Pemerintah sebagai ajang berbagi pengalaman lintas kelembagaan. Kegiatan ini diselenggarakan pada tanggal 5 Desember 2018 bersamaan dengan rangkaian kegiatan Hari Anti Korupsi Sedunia



## 2. Kanal KPK (TV dan Radio)

Radio Kanal KPK dan TV Kanal KPK saat ini menjadi salah satu media elektronik yang dikelola mandiri oleh Biro Humas KPK. Sama halnya dengan Majalah Integrito, Radio dan TV Kanal KPK menginformasikan dan mendiseminasikan pengetahuan seputar pemberantasan korupsi. Kedua media ini dapat diakses oleh masyarakat melalui fasilitas streaming. Untuk tahun 2018, Kanal Radio sudah memproduksi sebanyak 340 program dan Kanal TV sebanyak 265 program.

Kanal KPK mengudara setiap hari Senin–Jumat dengan waktu operasional radio jam 09.00–12.00 WIB. Sedangkan operasional TV setiap pukul 12.00–17.00 WIB. Saat ini konten kanal KPK (TV dan Radio) tersedia secara streaming dan podcast melalui situs <http://kanal.kpk.go.id/>

## 3. Website KPK

Website KPK menjadi rumah dari berbagai informasi resmi lembaga. Website ini juga menampilkan sejumlah website turunan seperti: E-LHKPN, e-Learning Gratifikasi, KPK Whistleblower System, dan Kanal KPK. Sepanjang tahun 2018, website KPK mendapatkan kunjungan sejumlah 1,869,515 page view. Untuk memperluas jangkauan akses, mulai triwulan II tahun 2018, website KPK menyediakan layanan fitur dwibahasa (Indonesia dan Inggris). Penerjemahan konten dilakukan oleh penerjemah profesional secara manual oleh pengelola website.

# Saluran Komunikasi lainnya

## 1. Majalah Integrito

Integrito merupakan majalah dwi-bulanan yang diterbitkan oleh KPK melalui Biro Humas. Majalah ini menginformasikan berbagai jenis artikel terkait isu pemberantasan korupsi yang ditulis dengan gaya bahasa yang populer dan mudah dipahami oleh berbagai khalayak. Tidak hanya tentang kerja KPK lintas unit, Integrito juga memuat informasi eksternal dengan subjek yang sama. Untuk tahun 2018, Majalah Integrito sudah terbit empat (4) edisi cetak dan 1 edisi online. Majalah ini disebarluaskan baik dalam bentuk cetak maupun salinan siap unduh di website KPK.

## 2. E-Newsletter

Media E-Newsletter dikelola oleh Biro Humas bagian PIKP terbit sebulan sekali. Sepanjang tahun 2018 total ada 12 edisi newsletter yang disebarluaskan kepada masyarakat dan stakeholder eksternal sebanyak 5,490 pengikut. Penyebaran ini dilakukan melalui database kontak email yang kami miliki. Newsletter ini berisi informasi singkat terkini terkait kerja KPK.



# Sengketa Informasi Publik

Sepanjang tahun 2018, PPID tidak menghadapi sengketa informasi publik. Bahkan presentase pelayanan reguler mencapai 100%. Hal ini menjadi motivasi bagi internal Biro Humas khususnya PIKP untuk terus berbenah dan menyusun sistem pengelolaan informasi dan dokumentasi yang lebih baik ke depannya.





BAB III

**PENUTUP**

## Kendala dalam Pelaksanaan Informasi Publik

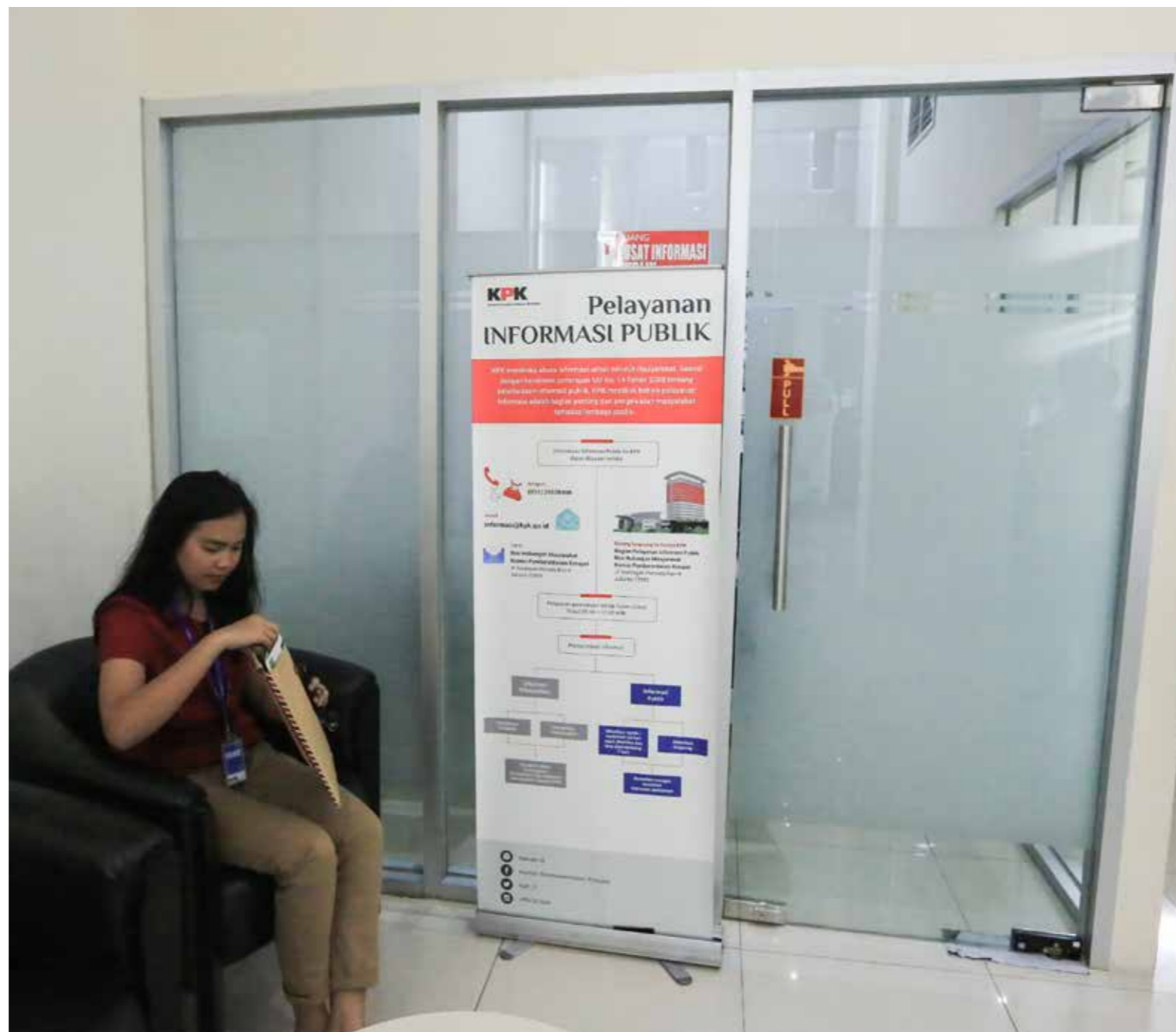
Dalam menjalankan tugas fungsi pelayanan informasi publik, ada beberapa kendala yang dihadapi antara lain:

### 1. Kewenangan informasi yang berada di unit lain memperlama proses pemenuhan informasi

Meskipun PPID dibantu oleh Pegawai Pelaksana Penyedia Informasi dari berbagai unit, kendala yang dihadapi saat proses pemenuhan informasi adalah konten informasi yang berada dalam kewenangan unit masing-masing. Aplikasi ELO hanya menampung informasi umum yang sudah diolah. Sedangkan informasi detail memerlukan telaah dan koordinasi dengan unit terkait.

### 2. SDM yang terbatas

SDM yang terbatas ini berdampak pada beban kerja ganda. Sehingga dalam pemenuhan informasi tim yang ada harus membagi waktunya seefisien mungkin. Proses kemas ulang informasi merupakan proses yang membutuhkan banyak tenaga di dalamnya. Apalagi cetak biru contact center akan diaplikasikan pada tahun 2018, maka jumlah SDM yang dibutuhkan akan semakin banyak.



### 3. Belum selarasnya mekanisme/SOP alur komunikasi dengan beberapa unit/direktorat/biro dalam pemenuhan informasi.

Pemenuhan informasi berbasis audiensi dan telepon dan selama ini melibatkan unit lain di internal KPK. Namun pelibatan ini mengalami kendala seperti belum selarasnya perspektif dan alur komunikasi dalam proses pemenuhannya. Sehingga kendala ini menjadi PR yang harus diselesaikan oleh PPID.

### 4. Rendahnya partisipasi publik dalam survei persepsi layanan

Mulai tahun 2018, PPID KPK mencoba mengevaluasi pelayanan informasi publik dengan melibatkan pemohon informasi sebagai responden. Pelibatan ini dilakukan melalui survei kuisioner yang disebar kepada seluruh pemohon tercatat di database PIP. Sayangnya, partisipasi pelibatan ini cukup rendah. Sehingga tim PIP perlu memiliki strategi meningkatkan partisipasi pengguna informasi publik untuk terlibat dalam survei tersebut.

## Rencana Tindak Lanjut

### 1. Mengawal implementasi contact center yang berkelanjutan

Sesuai dengan acuan kerangka kerja contact center KPK, masih ada beberapa pengembangan berkelanjutan yang merupakan bagian dari implementasi contact center. Disamping itu, tim PIP perlu juga mengawal kualitas operasional call center 198 baik dari segi infrastruktur media layanan maupun kualitas SDM yang terlibat.

### 2. Update Pegawai Pelaksana Penyedia Informasi di berbagai unit

Konsinyering Pegawai Pelaksana Penyedia Informasi menjadi agenda rutin yang dilaksanakan tiap tahun. Tujuan konsinyering ini adalah untuk memperbaharui anggota Pegawai Pelaksana Penyedia Informasi dari berbagai unit serta memperbaharui jenis informasi yang ada.

### 3. Membangun Sistem Informasi Kehumasan

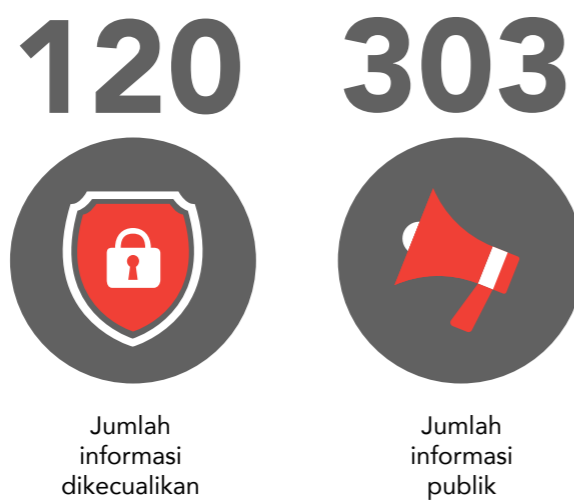
Untuk menjawab kebutuhan sekaligus tantangan koordinasi informasi internal kelembagaan, PPID melalui Biro Humas KPK merencanakan sistem informasi kehumasan. Harapannya, sistem informasi tersebut dapat menjembatani kebutuhan PIP dalam melaksanakan fungsi pelayanan informasi publik yang efektif dan efisien.

### 4. Pengembangan subsite PPID

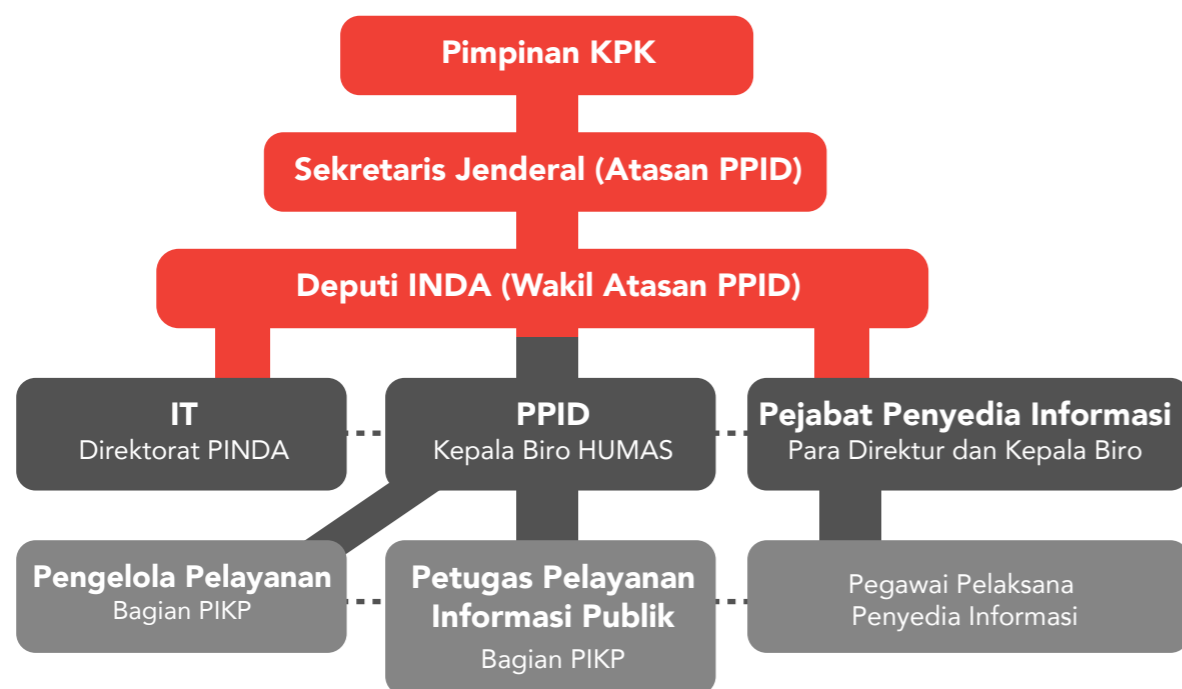
Tahun 2019 direncanakan tim PIP mengembangkan subsite PPID yang memudahkan masyarakat mengakses pelayanan informasi yang terintegrasi dengan sistem internal lainnya seperti: contact center, database terpusat, arsip persuratan dan optimalisasi media sosial PPID (twitter) untuk pelayanan dan distribusi informasi publik.

# Lampiran Infografis

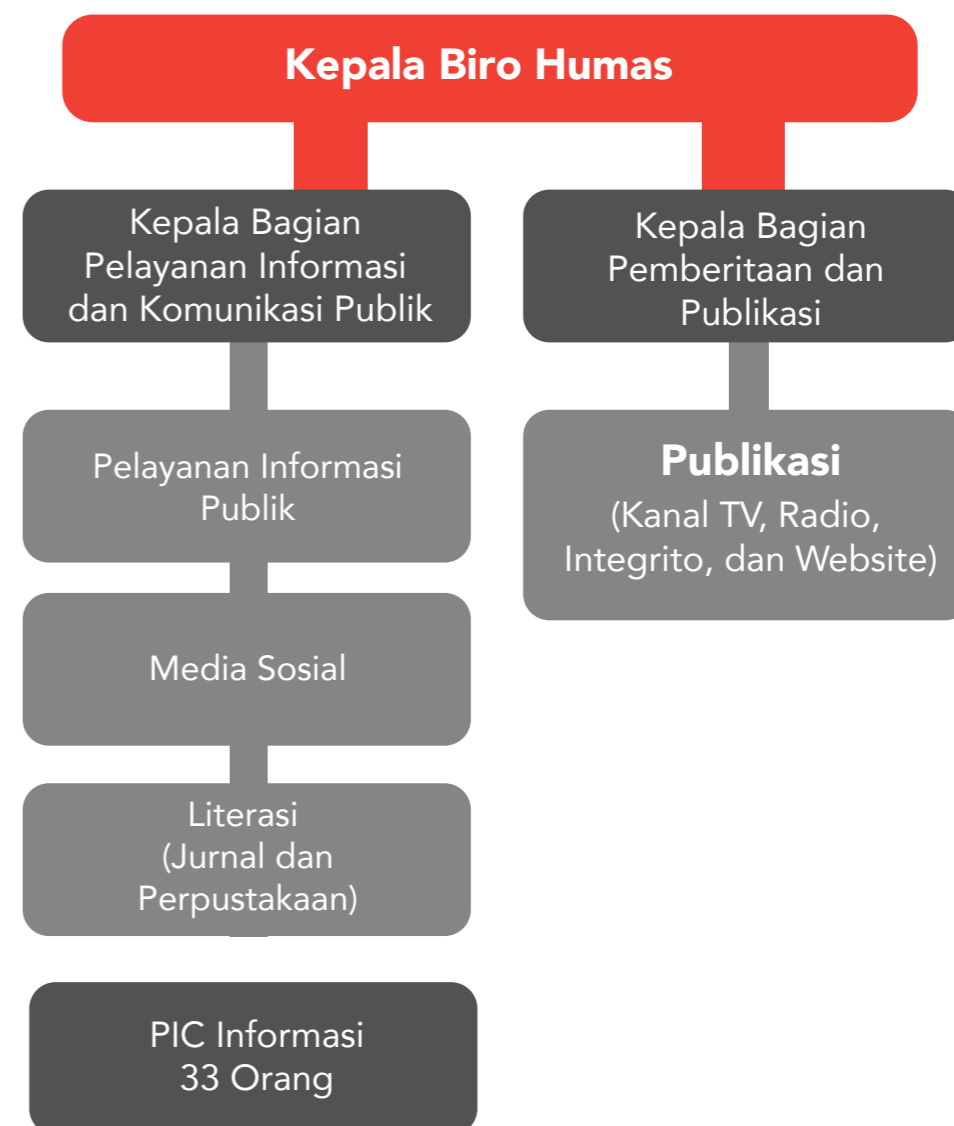
## Grafis dan Tabel Klasifikasi Informasi



## Bagan SDM: Biro Humas, tim PIKP



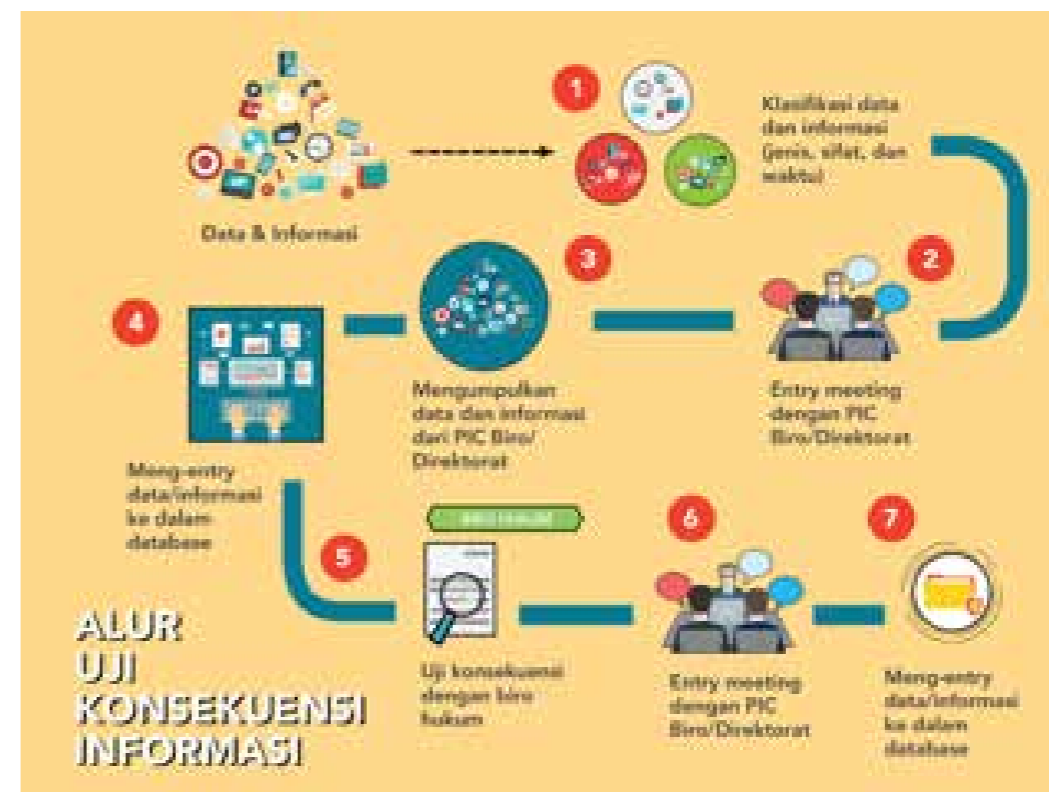
## Bagan PPID



### Alur Informasi Internal

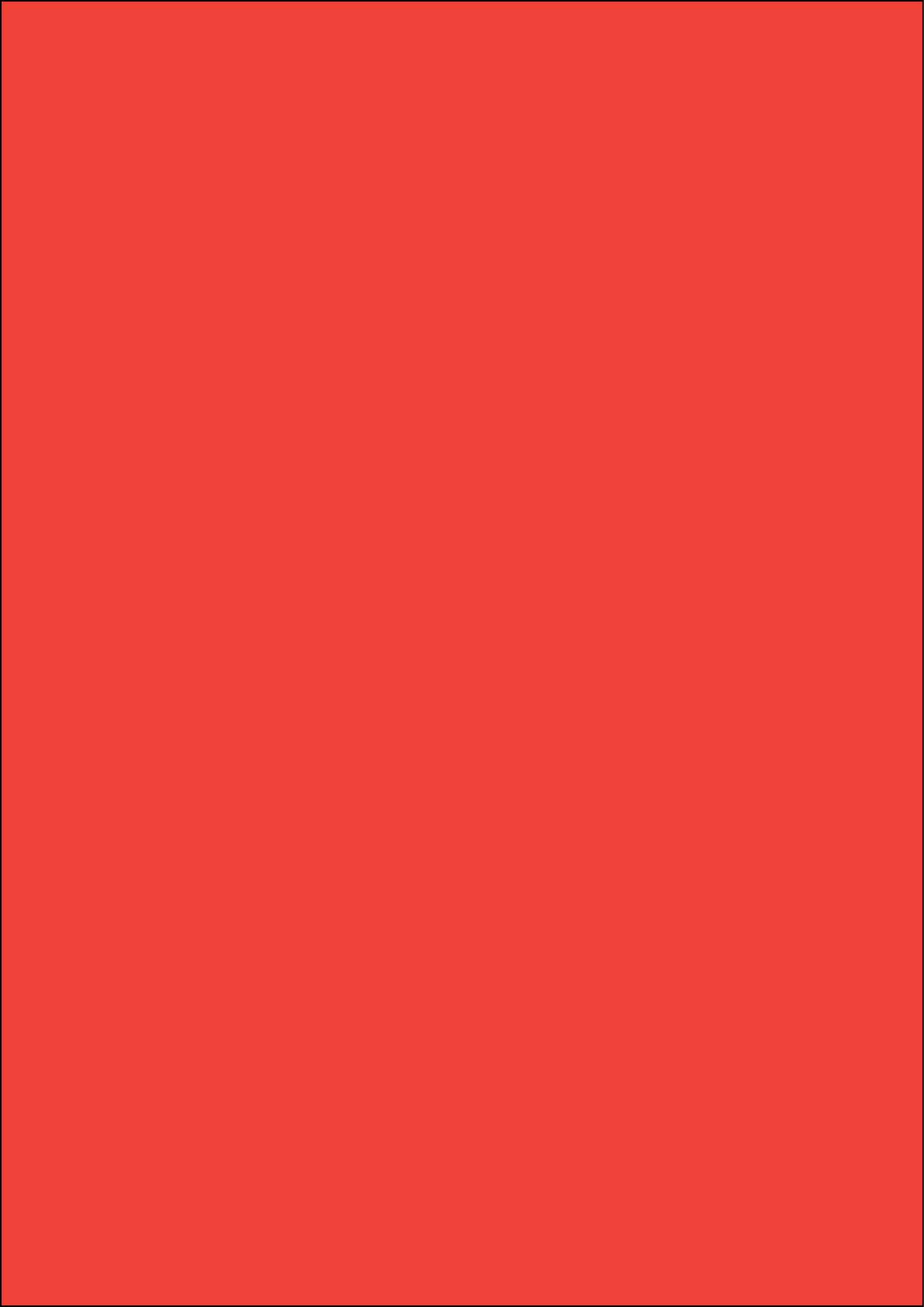


### Alur Uji Konsekuensi



### Alur Informasi Eksternal







## **Gedung Merah Putih KPK**

Jln. Kuningan Persada  
Kav. 4 Jakarta Selatan  
12950