

LAPORAN

LAYANAN INFORMASI PUBLIK

BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
PROVINSI JAMBI
TAHUN 2025



BPBD PROVINSI JAMBI
Jalan Yulius Usman No.9b Telanaipura Jambi

KATA PENGANTAR

Komunikasi yang harmonis membantu menyelaraskan konsep, ide dan sikap semua individu di dalam sebuah organisasi. Untuk ranah publik, komunikasi yang baik membantu organisasi untuk menerapkan kebijakan dan melayani khalayaknya. Di dalam komunikasi yang terbina dengan baik tersirat sikap organisasi yang menghargai dan menghormati semua yang terlibat dalam program kerjanya. Maka dalam sebuah organisasi dibutuhkan adanya strategi komunikasi dalam pengelolaan data sehingga menghasilkan informasi yang benar dan akurat.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, pemerintah terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, terutama dalam bidang komunikasi, tugas ini biasanya diserahkan kepada Humas. Humas sebagai fungsi manajemen yang berupaya mengevaluasi tindakan publik, mengidentifikasi kebijakan dan prosedur organisasi yang berkaitan dengan kepentingan publik dan mengkomunikasikan program pemerintah agar dapat memperoleh penerimaan dan pemahaman dari publik.

Laporan Layanan Informasi Publik adalah bentuk pertanggungjawaban dari Humas Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Jambi mengenai penyelenggaraan pelayanan informasi publik selama tahun 2024 dan 2025.

Demikian laporan ini disusun, akhir kata diharapkan kepada semua pihak yang terkait dapat memberikan masukan dan kritikan yang membangun dan semoga laporan ini dapat memberikan manfaat khususnya dalam peningkatan penyelenggaraan pelayanan informasi publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Jambi kedepannya.

Jambi, Maret 2025

Penyusun

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	ii
BAB I GAMBARAN UMUM PELAKSANAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK	1
A. Sumber Daya Layanan Informasi Publik	1
B. Sarana dan Prasarana Layanan Informasi Publik	2
C. Anggaran Layanan Informasi Publik.....	3
BAB II RINCIAN PELAKSANAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK	4
A. Jumlah Layanan Informasi Publik.....	4
B. Waktu dan Status Permohonan layanan Informasi Publik.....	6
C. Sengketa Layanan Informasi Publik.....	6
BAB III LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT	7
A. Bentuk Pengaduan	7
B. Tim Pengelola Pengaduan	8
C. Saluran Pengaduan	9
D. Tindak Lanjut Pengaduan.....	9
E. Jumlah Pengaduan	10
F. Analisis Laporan Pengaduan	11
BAB IV KESIMPULAN, PERMASALAHAN DAN REKOMENDASI	12
BAB V PENUTUP	13

BAB I

GAMBARAN UMUM PELAKSANAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Kebencanaan merupakan suatu gangguan serius terhadap fungsi suatu komunitas / masyarakat yang melibatkan kerugian dan dampak yang meluas terhadap manusia, material, ekonomi atau lingkungan yang melampaui kemampuan komunitas atau masyarakat yang terkena dampak untuk mengatasinya dengan menggunakan sumber dayanya sendiri. Dalam kehidupan berbangsa dan bernegara Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Jambi mempunyai tugas dan kewenangan dalam menyelenggarakan urusan di bidang Kebencanaan dalam pemerintahan di Provinsi Jambi.

Sektor Penanggulangan Bencana dianggap memiliki posisi yang strategis karena bersentuhan langsung dengan masyarakat serta memiliki anggaran yang cukup besar, selain sektor pendidikan, sehingga membuat Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Jambi banyak disorot masyarakat. Tuntutan tersebut menyadarkan institusi ini untuk dapat membangun tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) dengan menjalankan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik.

Pemberlakuan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik sebagai bagian dari pelaksanaan good governance berkonsekuensi logis bagi badan publik berkewajiban membuka informasi seluas-luasnya kepada masyarakat. Dalam menjalankan amanat tersebut, Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Jambi sebagai badan publik membentuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pembantu Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Jambi untuk memberikan dan menyediakan layanan informasi secara cepat, tepat, murah, dan mudah.

A. Sumber Daya Layanan Informasi Publik

Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Jambi mempunyai tugas dalam melaksanakan urusan pemerintahan di bidang penanggulangan bencana. Dalam melaksanakan tugas dan fungsi Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Jambi telah ditetapkan Peraturan Gubernur Jambi

Nomor 41 Tahun 2009 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Jambi.

Dukungan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Jambi dalam menerapkan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik telah diregulasikan melalui Keputusan Kepala Pelaksana Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Jambi yaitu:

1. Keputusan Kepala Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Jambi Nomor 008 Tahun 2024 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pelaksana Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Jambi;

B. Sarana dan Prasarana Layanan Informasi Publik

- 1) Desk Front Office Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Jambi

Desk Front Office pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Jambi merupakan fasilitas pelayanan publik yang bertugas menerima dan melayani tamu/pengunjung yang datang ke Badan Penanggulangan Bencana Daerah termasuk pengunjung yang ingin memperoleh informasi terkait pelaksanaan pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Jambi.

Front Office berlokasi di lobi BPBD Provinsi Jambi yang berukuran 3 x 3 m terdiri dari 1 meja resepsionis, 1 kursi petugas resepsionis, 2 kursi pengunjung.

Waktu pelayanan : Hari Senin s/d Kamis

Jam Operasional : 08.00 – 15.30

Istirahat : 12.00 – 13.30

Hari Jum'at

Jam Operasional : 08.00 – 11.00

- 2) Laman SIP PPID Provinsi Jambi

Situs SIP PPID Provinsi Jambi diluncurkan akhir tahun 2023 berada di bawah naungan Dinas Kominfo Provinsi Jambi. Situs tersebut terdiri dari:

- Beranda :
 - Daftar informasi Publik
 - Permohonan Informasi
 - Laporan Pelayanan
 - Layanan Kepuasan Masyarakat
- Profil :
 - Profil
 - Tugas dan Wewenang
 - Struktur, Visi dan Misi
 - Standar Layanan
 - Regulasi Keterbukaan Informasi Publik
- Permohonan Informasi

Publik dapat mengajukan permohonan informasi dengan mengisi formulir permohonan informasi yang tersedia di situs tersebut.

3) Media Sosial Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Jambi

Di era teknologi informasi saat ini untuk mendukung layanan informasi publik secara mudah, murah, cepat dan akurat, BPBD Provinsi Jambi telah membangun akses informasi bagi publik melalui saluran media yaitu:

- Media sosial melalui media facebook (link: [Bpbd Provinsi Jambi](#)) dan media instagram (link: [bpbdprovinsijambi](#));
- Website dinas dengan alamat link: [bpbd.jambiprov.go.id](#).

C. Anggaran Layanan Informasi Publik

Tidak tersedia anggaran khusus untuk kegiatan pelayanan informasi publik pada BPBD Provinsi Jambi namun untuk sarana prasarana pendukung pelayanan di BPBD dianggarkan biaya pemeliharaan sebesar Rp. 18.000.000,-.

Selain itu untuk peningkatan ketrampilan dan pengetahuan ASN BPBD di bidang pengembangan WEB, BPBD bekerjasama dengan Universitas Jambi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan dalam peningkatan kapasitas ASN pengelola Web dan Informasi dengan mengadakan Workshop Pengembangan Web BPBD Provinsi Jambi di BPBD Provinsi Jambi.

BAB II

RINCIAN PELAKSANAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK

A. Jumlah Layanan Informasi Publik

Jumlah permintaan layanan informasi publik kepada BPBD Provinsi Jambi selama tahun 2024 dan 2025 dengan rincian sebagai berikut:

1) Permintaan melalui Desk Front Office

No	Tanggal	Nama/Institusi Pemohon	Informasi yang Diminta	Penindak lanjut
1	08/01/2024	BNPB Republik Indonesia (Pemohon 1)	1. Penyampaian IKN 2024 dan IRB 2024 di Provinsi Jambi	Sekretariat
2	13/01/2024	BPKPD Provinsi Jambi (Pemohon 2)	1. Permintaan Data Barang Milik Daerah Provinsi Jambi yang akan dilakukan pemutakhiran	Sekretariat
3	24/01/2025	Inspektorat Provinsi Jambi (Pemohon 3)	1. Laporan Hasil Reviu (LHR) Rencana Kerja Anggaran (RKA)	Sekretariat
4	04/02/2025	Inspektorat Provinsi Jambi (Pemohon 4)	1. Data PNS dan Wajib LHKAN	Sekretariat
5	13/02/2025	NURUL ILMI (Pemohon 5)	1. Permohonan Peminjaman WC Toilet	Bidang K/L
6	21/02/2025	Universitas Jambi(Pemohon 6)	1. Permohonan Izin Magang	Sekretariat
7	06/03/2025	BPBD Kab. Sarolangun (Pemohon 7)	1. Permohonan Bantuan Logistik	Kabid K/L
8	11/03/2025	Fakultas Kedokteran UNJA (Pemohon 8)	1. Permohonan Izin Data Awal Penelitian	Kabid PK

No	Tanggal	Nama/Institusi Pemohon	Informasi yang Diminta	Penindak lanjut
9	26/03/2025	SD Kristen Bina Kasih (Pemohon 9)	Permohonan Izin Kunjungan Belajar	Kabid KL
10	05/03/2025	STIKES Jambi (Pemohon 10)	Permohonan Izin Praktek	Kabid KL
11	06/05/2025	Universitas Jambi (Pemohon 11)	Permohonan Izin Penelitian)	Sekretariat
12	30/06/2025	PUPR (Pemohon 12)	Permohonan Permintaan Data untuk Menghitung Indeks Ketahanan Air (KTA) Wilayah Sungai Batanghari	Kabid KL
13	08/07/2025	Universitas Jambi (Pemohon 13)	Permintaan Izin Observasi Pengambilan Data Penelitian	Sekretariat

2) Permintaan melalui Media Sosial

No	Tanggal	Nama/Insitusi Pemohon	Informasi yang Diminta	Media Sosial
1	29/7/24	Aditta (Pemohon 1)	Permintaan nomor kontak BPBD karena ingin mengirim undangan	Instagram
2	23/7/24	Riahati Harefa (Pemohon 2)	Pertanyaan permohonan magang	Instagram
3	29/4/24	Lia (Pemohon 3)	Pertanyaan terkait pelatihan	Instagram
4	08/5/24	Pratama Edi (Pemohon 4)	Pertanyaan terkait penerimaan pegawai	Instagram

B. Waktu dan Status Permohonan Layanan Informasi Publik

Ruang lingkup Laporan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat meliputi pengaduan, keluhan, saran dan pertanyaan dari masyarakat apabila ada permasalahan/ketidakpuasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Jambi selama periode bulan Juni s/d Desember 2024.

No	Nama	Status		Penindaklanjutan	Ket
		Dikabulkan	Ditolak		
1	Pemohon 1	√	-	Sekretariat	Sudah Dipenuhi
2	Pemohon 2	√	-	Sekretariat	Sudah Dipenuhi
3	Pemohon 3	√	-	Sekretariat	Sudah Dipenuhi
4	Pemohon 4	√	-	Sekretariat	Sudah Dipenuhi
5	Pemohon 5	√	-	Bidang KL	Sudah Dipenuhi
6	Pemohon 6	√	-	Sekretariat	Sudah Dipenuhi
7	Pemohon 7	√	-	Kabid KL	Sudah Dipenuhi
8	Pemohon 8	√	-	Kabid PK	Sudah Dipenuhi
9	Pemohon 9	√	-	Kabid KL	Sudah Dipenuhi
10	Pemohon 10	√	-	Kabid KL	Sudah Dipenuhi
11	Pemohon 11	√	-	Sekretariat	Sudah Dipenuhi
12	Pemohon 12	√	-	Kabid KL	Sudah Dipenuhi
13	Pemohon 13	√	-	Sekretariat	Sudah Dipenuhi

C. Sengketa Layanan Informasi Publik

Selama tahun 2024 tidak ada sengketa dalam pelaksanaan pelayanan informasi publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Provinsi Jambi.

BAB III

LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Salah satu upaya Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Jambi dalam menjalankan amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik adalah dengan membentuk Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik. Dengan pembentukan unit ini diharapkan semua pelanggaran, keluhan dan ketidakpuasan yang dirasakan masyarakat yang menerima pelayanan dari Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Jambi dapat diketahui, dikelola, ditangani dan ditindaklanjuti guna peningkatan pelayanan publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Jambi sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

A. Bentuk Pengaduan

Bentuk pengaduan dapat berkaitan dengan:

- 1) Pengaduan yang berupa dugaan penyalahgunaan wewenang/ melakukan hambatan dalam pelayanan kepada masyarakat dan/atau tindak pidana korupsi, kolusi, dan nepotisme yang dilakukan oleh Pejabat/Pegawai di lingkungan BPBD Provinsi Jambi;
- 2) Keluhan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di BPBD Provinsi Jambi;
- 3) Saran untuk perbaikan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di BPBD Provinsi Jambi;
- 4) Pertanyaan ke BPBD Provinsi Jambi menyangkut penyelenggaraan pelayanan publik ataupun pelaksanaan tupoksi BPBD Provinsi Jambi.

B. Tim Pengelola Pengaduan

Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik adalah petugas yang ditunjuk untuk melaksanakan pelayanan pengaduan masyarakat pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Jambi. Petugas ditunjuk oleh Kepala Pelaksana BPBD Provinsi Jambi melalui Surat Keputusan Kepala Badan BPBD Provinsi Jambi nomor: 11 /KEP.BPBD-1.1/III/2024 tanggal 1 Maret 2024 tentang Penunjukan Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Jambi Tahun 2024. Petugas yang ditunjuk menjadi pengelola unit pengaduan pelayanan publik adalah:

No	Jabatan Dalam Tim	Nama/NIP	Jabatan dalam Instansi
1	Ketua	Fauziah, S.Pdi, MM NIP. 19830206 201101 2 002	Kepala Sub bagian, Umum dan Kepegawaian.
2	Sekretaris	Arya Akbar Kusuma NIP. 20010114 202308 1 001	Fungsional Umum pada Sub bagian Hukum, Kepegawaian dan Umum

Dimana tugas pokok pengelola pengaduan pelayanan publik adalah sebagai berikut:

- 1) Melakukan koordinasi dengan pengelola pengaduan pelayanan publik SP4N-LAPOR Pemerintah Provinsi Jambi dalam rangka penanganan pengaduan yang bersifat lintas unit kerja;
- 2) Menginventarisir pengaduan, keluhan, saran dan pertanyaan dari masyarakat baik yang diperoleh dari kotak pengaduan, media sosial (website dinas, instagram dan facebook) maupun melalui website SP4N-LAPOR;
- 3) Berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait dalam rangka menindaklanjuti pengaduan, keluhan, saran dan pertanyaan yang dimaksud pada poin 2.

C. Saluran pengaduan

Saluran yang digunakan untuk pelayanan pengaduan masyarakat pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Jambi adalah:

- 1) Kotak pengaduan/saran yang disediakan di dekat pintu masuk pada lobi Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Provinsi Jambi;
- 2) Media sosial melalui media facebook (link: [BPBD Provinsi Jambi](#)) dan media instagram (link: [bpbdprovinsijambi](#));
- 3) Website dinas dengan alamat link: [bpbd.jambiprov.go.id](#)
- 4) Laman LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) adalah sebuah sarana aspirasi dan pengaduan berbasis media sosial yang mudah diakses dan terpadu dengan 81 Kementerian/Lembaga, 5 Pemerintah Daerah, serta 44 BUMN di Indonesia. LAPOR! dikembangkan oleh Kantor Staf Presiden dalam rangka meningkatkan partisipasi masyarakat untuk pengawasan program dan kinerja pemerintah dalam penyelenggaraan pembangunan dan pelayanan publik dengan alamat link: [www.lapor.go.id](#)

D. Tindak Lanjut Pengaduan

- 1) BPBD Provinsi Jambi melakukan pemantauan dan/atau evaluasi pelaksanaan tindak lanjut penyelesaian pengelolaan pengaduan;
- 2) Suatu pengaduan dinyatakan selesai jika:
 - Pengadu/pelapor mencabut pengaduan;
 - Pengadu menyatakan puas atas konfirmasi TPP kepada Pengadu;
 - Pengadu tidak merespon konfirmasi hasil tindak lanjut dari TPP dalam 14 (empat belas) hari kalender setelah konfirmasi dilakukan.

- 3) Dalam hal Pengadu meminta penjelasan mengenai perkembangan dan/atau tindak lanjut atas laporan pengaduan yang disampaikan, pengadu dapat menghubungi admin pelayanan pengaduan;
- 4) Dalam rangka kegiatan pemantauan dan evaluasi serta untuk memberikan jawaban atas pertanyaan pihak pengadu, Tim Pengelolaan Pengaduan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Jambi menyelenggarakan sistem pemantauan setiap tahunnya atas pelaksanaan penanganan pengaduan.

E. Jumlah Pengaduan

- 1) Laporan berdasarkan bentuk pengaduan
 - Tidak ada (nihil) laporan berupa pengaduan yang berupa dugaan penyalahgunaan wewenang/melakukan hambatan dalam pelayanan kepada masyarakat dan/atau tindak pidana korupsi, kolusi, dan nepotisme yang dilakukan oleh Pejabat/Pegawai di lingkungan BPBD Provinsi Jambi;
 - Tidak ada (nihil) laporan berupa keluhan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di BPBD Provinsi Jambi;
 - Tidak ada (nihil) laporan berupa saran untuk perbaikan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di BPBD Provinsi Jambi;
- 2) Laporan berdasarkan saluran pengaduan
 - Tidak ada (nihil) laporan yang melalui kotak pengaduan/saran;
 - Tidak ada (nihil) laporan yang melalui media sosial melalui media facebook dan media instagram;

- Tidak ada (nihil) laporan yang melalui website dinas;
- Tidak ada (nihil) laporan yang melalui laman LAPOR

F. Analisis Laporan Pengaduan Masyarakat

Berdasarkan hasil pemantauan website dan media sosial di BPBD Provinsi Jambi selama periode tahun 2024 tidak terdapat Laporan Pengaduan Masyarakat.

BAB IV

KESIMPULAN

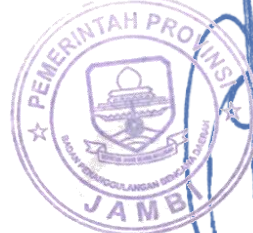
1. Dari hasil rekapitulasi permohonan layanan informasi publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Jambi selama tahun 2024 terdapat 13 (tiga belas) laporan dimana semua permohonan melalui desk front office dan 4 (empat) permohonan/pertanyaan melalui media sosial BPBD Provinsi Jambi.
2. Dari hasil analisis pengelolaan layanan informasi publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Jambi selama tahun 2024 semuanya di respon dan ditindaklanjuti.
3. Dari hasil rekapitulasi pengelolaan pengaduan masyarakat di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Jambi selama tahun 2024 tidak terdapat laporan pengaduan dalam bentuk pertanyaan menyangkut pelaksanaan tupoksi Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Jambi melalui media sosial;
4. Dari hasil analisis pengelolaan pengaduan masyarakat di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Jambi selama tahun 2024 diketahui bahwa tidak ada laporan pengaduan.

BAB V

PENUTUP

Laporan Layanan Informasi Publik ini disusun dengan harapan mampu menjadi sarana umpan balik bagi peningkatan kinerja yang akan datang. Laporan ini dibuat secara ringkas sebagai wujud pertanggungjawaban dan sebagai bahan monitoring dan evaluasi terkait layanan informasi publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Jambi.

KEPALA PELAKSANA,



H. BACHYUNI DELIANSYAH, SH.MH

Pembina Utama Madya

NIP. 19720622 200012 1 002