

LEGALITAS

INDIKATOR KELEMBAGAAN

II. 2 Menetapkan strategi dan metode pembinaan, pengawasan, evaluasi, dan monitoring atas pelaksanaan kebijakan Informasi Publik yang dilakukan oleh PPID, Pejabat Fungsional dan/atau Petugas Pelayanan Informasi

STRATEGI DAN METODE PEMBINAAN, PENGAWASAN, EVALUASI, DAN MONITORING PELAKSANAAN KEBIJAKAN INFORMASI PUBLIK POLITEKNIK NEGERI BATAM

Politeknik Negeri Batam (Polibatam) secara berkelanjutan melaksanakan pembinaan, pengawasan, evaluasi, dan monitoring terhadap pelaksanaan kebijakan Informasi Publik yang dilakukan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), Pejabat Fungsional, dan/atau Petugas Pelayanan Informasi. Kegiatan ini bertujuan untuk memastikan pelayanan informasi publik berjalan secara transparan, akuntabel, responsif, profesional, serta sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pelaksanaan strategi tersebut diselaraskan dengan pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM), serta peningkatan kualitas pelayanan publik melalui Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP).

1. Strategi Pembinaan

Pembinaan dilakukan melalui koordinasi dan rapat internal secara berkala yang melibatkan tim terkait untuk membahas pelaksanaan pelayanan informasi publik, kesiapan data dukung Lembar Kerja Evaluasi (LKE), pemenuhan indikator evaluasi, serta penyempurnaan sarana dan prasarana pendukung pelayanan. Pembinaan juga diarahkan pada peningkatan kompetensi petugas melalui pelatihan *service excellence* guna meningkatkan kemampuan komunikasi, sikap profesional, ketepatan pelayanan, dan kepuasan pemohon informasi.

Selain itu, dilakukan penguatan pemahaman mengenai keterbukaan informasi publik, standar pelayanan, pengelolaan dokumentasi informasi, serta pelaksanaan tugas dan tanggung jawab masing-masing petugas sesuai dengan kewenangannya.

2. Strategi Pengawasan

Pengawasan dilaksanakan melalui pemantauan terhadap pelaksanaan standar pelayanan informasi publik, pengelolaan permohonan informasi, ketepatan waktu pemberian tanggapan, ketersediaan informasi yang wajib diumumkan, serta kelengkapan

dokumentasi pelayanan. Pengawasan juga dilakukan terhadap kesiapan dan kelengkapan bukti dukung LKE yang berkaitan dengan keterbukaan informasi publik, pembangunan Zona Integritas, dan evaluasi pelayanan publik.

Hasil pengawasan menjadi dasar untuk mengidentifikasi kendala, ketidaksesuaian, dan kebutuhan perbaikan, sehingga pelaksanaan pelayanan informasi publik tetap berjalan sesuai prosedur, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan.

3. Strategi Evaluasi

Evaluasi dilakukan melalui penyebaran kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) serta kuesioner penilaian layanan Humas dan Kerja Sama kepada pemangku kepentingan (*stakeholder*). Evaluasi ini bertujuan memperoleh masukan mengenai kualitas pelayanan, kemudahan akses informasi, kecepatan dan ketepatan respons, keramahan petugas, serta kepuasan pengguna layanan.

Hasil kuesioner dianalisis untuk mengetahui aspek pelayanan yang telah berjalan dengan baik dan aspek yang masih memerlukan peningkatan. Hasil evaluasi selanjutnya digunakan sebagai dasar penyusunan langkah perbaikan, peningkatan kompetensi petugas, dan penyempurnaan sarana serta mekanisme pelayanan informasi publik.

4. Strategi Monitoring

Monitoring dilaksanakan secara berkala melalui rapat koordinasi, pemeriksaan kelengkapan data dukung LKE, pemantauan pelaksanaan tindak lanjut hasil evaluasi, serta pengecekan kesiapan sarana dan prasarana pelayanan. Monitoring juga dilakukan terhadap pelaksanaan rekomendasi hasil pengawasan dan evaluasi, termasuk tindak lanjut atas masukan dari pemohon informasi dan pemangku kepentingan.

Setiap hasil monitoring menjadi bahan koordinasi bagi tim terkait untuk memastikan bahwa tindak lanjut perbaikan dilaksanakan secara terarah, terdokumentasi, dan berkelanjutan.

5. Tindak Lanjut dan Perbaikan Berkelanjutan

Sebagai bentuk komitmen terhadap peningkatan kualitas pelayanan, Polibatam menggunakan hasil pembinaan, pengawasan, evaluasi, dan monitoring sebagai dasar perbaikan berkelanjutan. Tindak lanjut dilakukan melalui penyempurnaan prosedur pelayanan, pemutakhiran informasi publik, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, pemenuhan sarana dan prasarana, serta penguatan dokumentasi dan pelaporan.

Melalui strategi tersebut, Polibatam berupaya mewujudkan pelayanan informasi publik yang berkualitas, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat, sekaligus mendukung pencapaian pembangunan Zona Integritas menuju WBK/WBBM dan peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik melalui PEKPPP.

Matriks pelaksanaan dan bukti dukung

Untuk memperkuat dokumen evaluasi, berikut matriks yang dapat digunakan sebagai pelengkap narasi.

Aspek	Metode pelaksanaan	Bukti dukung yang dapat disiapkan
Pembinaan	Rapat koordinasi dan pelatihan service excellence,	Undangan, daftar hadir, notulen, materi, sertifikat atau dokumentasi pelatihan
Pengawasan	Pemeriksaan standar pelayanan, pengelolaan permohonan, dan kelengkapan informasi	SOP, standar pelayanan, register permohonan, laporan pemantauan
Evaluasi	Penyebaran dan analisis kuesioner IKM serta kuesioner layanan Humas dan Kerja Sama, Mengikuti PEKIP 2026	Instrumen kuesioner, rekapitulasi hasil, analisis kepuasan, laporan evaluasi, Hasil PEKIP 2026
Monitoring	Pemantauan data dukung LKE, sarana prasarana, dan tindak lanjut hasil evaluasi	Checklist monitoring, dokumentasi sarana prasarana, daftar tindak lanjut
Perbaikan berkelanjutan	Penyempurnaan layanan berdasarkan hasil evaluasi	Rencana aksi, bukti penyelesaian tindak lanjut, pembaruan informasi dan prosedur

Rekomendasi untuk penguatan eviden ZI, WBK/WBBM, dan PEKPPP: pastikan setiap kegiatan memiliki bukti pelaksanaan, hasil yang terukur, serta dokumentasi tindak lanjut. Sebagai contoh, hasil kuesioner sebaiknya tidak hanya berupa rekapitulasi nilai, tetapi juga dilengkapi dengan analisis masukan responden, rencana perbaikan, penanggung jawab, dan status penyelesaiannya.

Dengan demikian, dokumen tidak hanya menjelaskan kegiatan yang dilaksanakan, tetapi juga menunjukkan bahwa pembinaan, pengawasan, evaluasi, dan monitoring telah menjadi siklus peningkatan kualitas pelayanan informasi publik di Polibatam.

Lampiran Dokumentasi



