

**LAPORAN  
LAYANAN INFORMASI PUBLIK  
TAHUN 2023**



**PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID) PEMBANTU  
DINAS PARIWISATA DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

## Daftar Isi

|    |   |    |
|----|---|----|
| A. | Pendahuluan.....  | 2  |
| B. | Pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik.....                 | 3  |
|    | 1. Gambaran Umum Pelayanan Informasi Publik .....           | 3  |
|    | 2. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) ..... | 4  |
|    | 3. Sarana dan Prasarana Layanan .....                       | 6  |
|    | 4. Sumber Daya Manusia.....                                 | 7  |
|    | 5. Hasil Layanan Informasi Publik.....                      | 7  |
|    | 6. Anggaran Layanan Informasi Publik .....                  | 9  |
|    | 7. Kendala Pelayanan.....                                   | 9  |
| C. | Rekomendasi dan Rencana Tindak Lanjut .....                 | 9  |
| D. | Penutup .....   | 10 |

## LAPORAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK DINAS PARIWISATA TAHUN 2023

### A. Pendahuluan

Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta ditetapkan dengan Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 112 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Pariwisata.

Dinas Pariwisata DIY sebagai Perangkat Daerah sektoral melakukan pelayanan umum langsung kepada masyarakat. Salah satu fungsi Dinas Pariwisata adalah “Pelaksanaan pelayanan umum bidang Pariwisata”. Pelayanan secara langsung ini melekat pada tugas dan fungsi Bidang Pemasaran Pariwisata. Bidang Pemasaran Pariwisata menyelenggarakan fungsi Tourist Information Centre (TIC)/Tourist Information Service (TIS). Tourist Information Centre ini berlokasi di Jalan Malioboro 16 Yogyakarta dan di Kuta, Bali yang bernama Indonesia Information Tourism Centre (ITIC). Sementara TIS terdapat di Stasiun Tugu Yogyakarta dan Bandara Yogyakarta International Airport (YIA). TIC dan TIS ini memberikan informasi secara langsung mengenai Pariwisata DIY kepada masyarakat, wisatawan mancanegara maupun wisatawan nusantara.

Pemberlakuan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik sebagai bagian dari pelaksanaan *good governance* berkonsekuensi logis bagi badan publik untuk membuka informasi seluas- luasnya kepada masyarakat. Dalam menjalankan amanat tersebut, Dinas Pariwisata DIY sebagai badan publik memiliki tugas untuk dapat memberikan dan menyediakan layanan informasi secara cepat, tepat, murah, dan mudah.

Sesuai dengan Pasal 36 Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik, diamanatkan bahwa badan publik wajib membuat dan menyediakan laporan layanan informasi publik paling lambat 3 (tiga) bulan setelah tahun pelaksanaan anggaran berakhir, dan salinan laporan tersebut

disampaikan ke Komisi Informasi. Dengan berdasarkan aturan tersebut, maka Dinas Pariwisata DIY menyusun laporan pelayanan informasi publik yang berisi pelaksanaan pelayanan informasi publik yang telah dilakukan selama tahun 2023.

## **B. Pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik**

### **1. Gambaran Umum Pelayanan Informasi Publik**

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, maka penyampaian informasi pemerintah daerah kepada masyarakat merupakan salah satu layanan yang harus disediakan untuk menjamin keterbukaan informasi publik. Badan Publik wajib mengumumkan informasi secara berkala mengenai kegiatan, kinerja dan laporan keuangan Badan Publik yang bersangkutan. Proses penyampaian informasi publik ke masyarakat ini tidak hanya dilakukan secara konvensional saja, melainkan juga melibatkan peran teknologi informasi untuk memperluas jangkauan penyebarannya.

Berkenaan dengan kewajiban tersebut maka beberapa kanal media sosial dikelola dan dipergunakan sebagai saluran informasi diantaranya Instagram (@visitingjogja), Twitter (@visitingjogja), Youtube (Visiting Jogja TV) dan Facebook Fanspage (Dinas Pariwisata DIY), selain itu publik juga dapat mengakses informasi, berita pengumuman dan kegiatan yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata DIY secara berkala melalui portal resmi web portal dinas di alamat <http://visitingjogja.jogjapro.go.id>. Portal web Dinas menjadi pintu gerbang bagi masyarakat untuk mengakses berbagai layanan yang disediakan oleh Dinas yang juga menjadi salah satu media komunikasi pemerintah ke masyarakat yang dilayaninya.

Dasar hukum pelaksanaan pelayanan informasi publik dalam menerapkan UU Keterbukaan Informasi Publik telah dijabarkan melalui

peraturan dan keputusan yaitu:

- a. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 52 Tahun 2018 tanggal 28 September 2018 tentang Pedoman Pengelolaan informasi Publik;
- b. Keputusan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor: 43/TIM/2023 Tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Layanan Publik;
- c. Keputusan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor : 101/Kep/ 2023 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta;
- d. Keputusan Kepala Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor: 556/05836 tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Dinas Pariwisata DIY Tahun 2022;
- e. Keputusan Kepala Dinas Pariwisata DIY Nomor 188/02261 Tanggal 6 Maret 2023 tentang Penunjukan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pembantu Pada Dinas Pariwisata DIY.

2. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pembantu pada Dinas Pariwisata DIY dijabat oleh Sekretaris dinas, dalam Keputusan Kepala Dinas Pariwisata DIY Nomor 188/02261/KEP/2023 Tentang Penunjukan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pembantu Pada Dinas Pariwisata DIY, PPID Pembantu pada Dinas Pariwisata DIY bertugas mengkoordinasikan:

- a. Pengumpulan data dan informasi dari seluruh unit kerja di lingkungan Dinas Pariwisata DIY.
- b. Pengolahan, pendokumentasian, penataan, dan penyimpanan data dan informasi yang diperoleh dari seluruh unit kerja di lingkungan Dinas Pariwisata DIY.
- c. Pengklasifikasian Informasi, yang dibagi menjadi dua kelompok :
  1. Informasi yang bersifat publik, meliputi :
    - Informasi publik yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala.

- Informasi publik yang wajib diumumkan secara serta merta.
- Informasi publik yang wajib tersedia setiap saat.
- Informasi yang diperoleh berdasarkan permintaan.

2. Informasi yang dikecualikan.

- d. Pemutakhiran data, informasi dan dokumentasi di lingkungan Dinas Pariwisata DIY;
- e. Pelayanan informasi kepada publik.

Dinas Pariwisata DIY secara aktif melakukan penyebarluasan informasi publik kepada masyarakat dan melakukan berbagai upaya untuk mengoptimalkan layanan informasi publik kepada masyarakat. Kegiatan yang dilaksanakan antara lain:

- a. Membentuk dan menetapkan Pengelola Layanan Informasi dan Dokumentasi (PLID);
- b. Membentuk dan menetapkan petugas layanan publik baik di Kantor Dinas Pariwisata maupun Layanan TIC dan TIS.
- c. Membentuk dan menetapkan Pengelola Portal Website dinas dan media sosial dinas;
- d. Menyediakan desk informasi publik untuk memberikan layanan yang optimal kepada masyarakat;
- e. Melakukan koordinasi seluruh bidang untuk melakukan klasifikasi informasi dan menyusun daftar informasi publik (DIP);
- f. Melakukan update berita dan informasi publik melalui portal website dan media sosial;
- g. Menyelenggarakan layanan informasi publik kepada masyarakat baik secara langsung maupun melalui media elektronik.

### 3. Sarana dan Prasarana Layanan

Fasilitas yang tersedia dalam memberikan layanan informasi publik di Dinas Pariwisata DIY yaitu:

#### a. Desk Layanan Informasi

Desk layanan informasi merupakan fasilitas layanan informasi bagi publik melalui proses tatap muka (datang langsung) untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Desk informasi berlokasi di kantor Dinas Pariwisata DIY di Jalan Janti Km.4 Banguntapan Yogyakarta, TIC Malioboro, TIS YIA dan Tugu serta ITIC Bali. Adapun jam operasional pelayanan adalah setiap hari kerja dengan jadwal sebagai berikut:

**Tabel 1.** Jam pelayanan informasi di kantor dinas

| HARI          | JAM PELAYANAN     | ISTIRAHAT         |
|---------------|-------------------|-------------------|
| Senin - Kamis | 08.00 - 15.00 WIB | 12.00 - 13.00 WIB |
| Jumat         | 08.00 - 14.00 WIB | 11.00 - 13.00 WIB |

**Tabel 2.** Jam pelayanan informasi di TIC Malioboro

| HARI          | JAM PELAYANAN     |
|---------------|-------------------|
| Senin - Jumat | 08.00 - 19.30 WIB |
| Sabtu         | 08.00 - 18.30 WIB |
| Minggu        | 09.00 - 15.00 WIB |

**Tabel 3.** Jam pelayanan informasi di TIS Bandara YIA dan Stasiun Tugu

| HARI          | JAM PELAYANAN     |
|---------------|-------------------|
| Senin - Jumat | 07.30 - 19.00 WIB |
| Sabtu-Minggu  | 09.00 - 15.00 WIB |

**Tabel 4.** Jam pelayanan informasi di ITIC Bali

| HARI          | JAM PELAYANAN      |
|---------------|--------------------|
| Senin - Jumat | 07.30 - 16.00 WITA |

Layanan informasi tidak dipungut biaya, sedangkan untuk penggandaan informasi, pemohon dapat menggandakan secara mandiri, biaya penggandaan ditanggung oleh pemohon informasi.

b. Portal Website, Email dan Media Sosial

Di era teknologi informasi saat ini untuk mendukung layanan informasi secara mudah, murah dan cepat, Dinas Pariwisata DIY membangun akses informasi bagi publik melalui saluran elektronik, yaitu portal website, e-mail dan media sosial yang dapat diakses oleh di mana saja melalui jalur internet. Adapun alamat saluran informasi elektronik tersebut adalah:

- *Portal website:* [disparhttp://visitingjogja.jogjaprov.go.id](http://visitingjogja.jogjaprov.go.id)
- *E-mail:* [dispar@jogjaprov.go.id](mailto:dispar@jogjaprov.go.id)
- *Twitter:* @visitingjogja
- *Instagram:* @visitingjogja, @dispardiy
- *Facebook:* Dinas Pariwisata DIY
- *Youtube:* Visiting Jogja TV

c. Papan Pengumuman

Dalam era teknologi informasi dan komunikasi, ketersediaan informasi publik melalui papan pengumuman yang bersifat konvensional harus tetap disediakan, karena untuk memberikan informasi kepada seluruh lapisan masyarakat, terutama bagi yang belum paham TIK.

d. Saluran telepon/Faksimili dan Korespondensi

Pelayanan informasi publik secara tidak langsung melalui saluran telepon dan faksimili disediakan untuk meberikan informasi yang cepat kepada masyarakat, yaitu dapat menghubungi melauai nomor:

- *Telepon:* (0274) 587486
- *Faksimili:* (0274) 565437
- *Korespondensi/surat-menyurat:*

*Dinas Pariwisata DIY*

*Jalan janti Km. 4 Banguntapan Bantul*



4. Sumber Daya Manusia

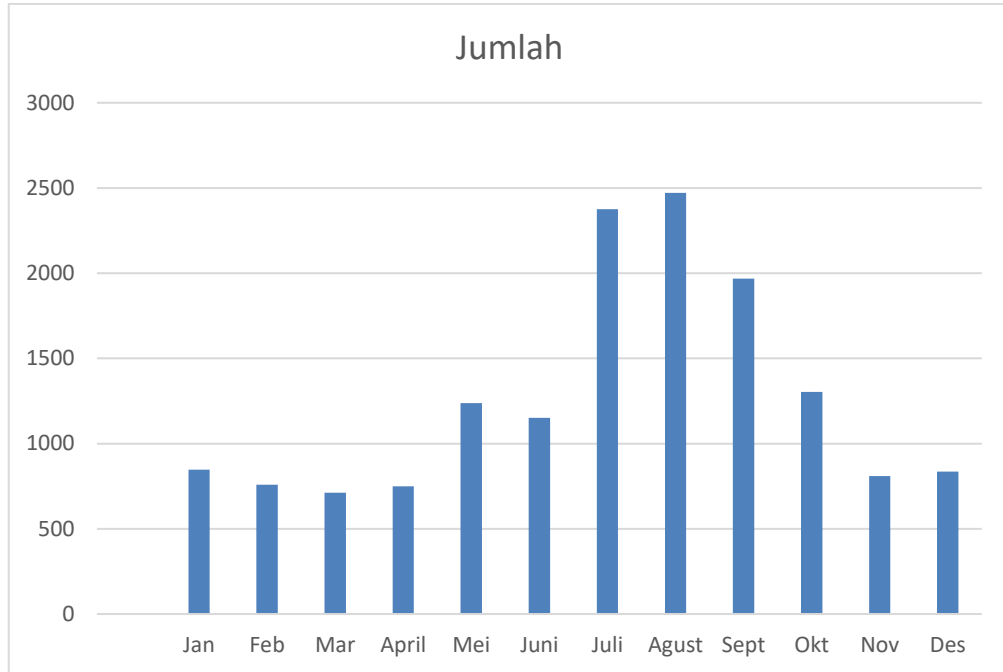
Penanggung jawab pelayanan informasi publik pada Dinas Pariwisata DIY adalah sekretariat, yang dikoordinasikan oleh Sekretaris dinas yang bertindak sebagai PPID Pembantu dan dibantu oleh Petugas Layanan Informasi dan Dokumentasi.

5. Hasil Layanan Informasi Publik

Dalam periode tahun 2023 pemohon informasi yang diajukan ke Dinas Pariwisata DIY yang terdata di TIC Malioboro, TIS Tugu, TIS YIA, TIS Bali, Email dan Media Sosial (@dispardiy) maupun datang langsung ke kantor Dinas Pariwisata DIY. Pemohon informasi yang datang secara langsung didominasi oleh pelajar/mahasiswa yang meminta informasi berkaitan dengan mekanisme pengajuan praktik kerja lapangan (PKL). Selain itu banyak mahasiswa yang akan melakukan riset dan melakukan wawancara penelitian. Jumlah pemohon informasi publik selama periode tahun 2023 di Dinas Pariwisata DIY dapat dilihat pada Tabel 1.

**Tabel 1.** Jumlah Pemohon Informasi Tahun 2023

| Bulan     | Jumlah Pemohon |         |          |          |       |              |       | Ditolak | Diterima | Rata – rata waktu menjawab | Alasan penolakan |
|-----------|----------------|---------|----------|----------|-------|--------------|-------|---------|----------|----------------------------|------------------|
|           | TIC Malioboro  | TIS YIA | TIS Tugu | TIS Bali | Email | Media Sosial | Total |         |          |                            |                  |
| Januari   | 494            | 205     | 44       | 42       | 22    | 40           | 847   | -       | 847      | ≤ 10 hari                  | -                |
| Februari  | 402            | 258     | 13       | 22       | 10    | 54           | 759   | -       | 759      | ≤ 10 hari                  | -                |
| Maret     | 417            | 226     | 10       | 13       | 12    | 34           | 712   | -       | 712      | ≤ 10 hari                  | -                |
| April     | 430            | 247     | 9        | 14       | 8     | 41           | 749   | -       | 749      | ≤ 10 hari                  | -                |
| Mei       | 664            | 500     | 7        | 6        | 19    | 41           | 1237  | -       | 1237     | ≤ 10 hari                  | -                |
| Juni      | 661            | 384     | 22       | 11       | 23    | 50           | 1151  | -       | 1151     | ≤ 10 hari                  | -                |
| Juli      | 1588           | 654     | 48       | 30       | 14    | 41           | 2375  | -       | 2375     | ≤ 10 hari                  | -                |
| Agustus   | 1657           | 697     | 26       | 17       | 24    | 50           | 2471  | -       | 2471     | ≤ 10 hari                  | -                |
| September | 1393           | 460     | 18       | 32       | 11    | 54           | 1968  | -       | 1968     | ≤ 10 hari                  | -                |
| Oktober   | 939            | 273     | 13       | 19       | 13    | 46           | 1303  | -       | 1303     | ≤ 10 hari                  | -                |
| November  | 548            | 107     | 5        | 102      | 16    | 31           | 809   | -       | 809      | ≤ 10 hari                  | -                |
| Desember  | 528            | 184     | 63       | 16       | 8     | 37           | 836   | -       | 836      | ≤ 10 hari                  | -                |
| TOTAL     | 9721           | 4195    | 278      | 324      | 180   | 519          | 15217 |         | 15217    |                            |                  |



**Gambar 1.** Grafik Jumlah Pemohon Informasi Publik Tahun 2023

Pelayanan informasi kepada masyarakat sudah dilakukan dengan sebaik mungkin sesuai standar pelayanan informasi yang ada, dan pada umumnya sudah berjalan seperti yang diharapkan. Namun ada beberapa hal yang perlu dibenahi agar dapat memberikan pelayanan yang optimal. Adapun sengketa informasi publik selama kurun waktu tahun 2023 pada pelayanan informasi PPID pembantu Dinas Pariwisata tidak ada (nihil).

## 6. Kendala Pelayanan

Dalam pelaksanaan layanan informasi publik di Dinas Pariwisata DIY yang menjadi kendala yaitu:

### a. Kendala Internal

1. Kebutuhan SDM, terutama petugas pelayan informasi, baik secara kualitas maupun kuantitas.
2. Pemahaman dalam hal keterbukaan informasi dan klasifikasi informasi pada tiap unit kerja masih terbatas, sehingga kesadaran dalam menyediakan informasi secara berkala kurang optimal;
3. Daftar informasi publik (DIP) belum diperbaharui secara berkala, dan kegiatan uji konsekuensi belum dilaksanakan secara maksimal;
4. Dukungan anggaran yang belum maksimal.

### b. Kendala Eksternal

1. Pemohon informasi yang kurang memahami SOP permohonan informasi publik;
2. Pemohon informasi tidak melengkapi identitas dan maksud/tujuan penggunaan informasi yang diminta, sehingga data pemohon informasi tidak lengkap.

## c. Rekomendasi dan Rencana Tindak Lanjut

Untuk meningkatkan pelayanan informasi kepada masyarakat, PPID Pembantu Dinas Pariwisata DIY telah menyusun rekomendasi dan melaksanakan beberapa rencana tindak lanjut yang akan dilaksanakan pada tahun 2023 yaitu:

1. Fasilitas layanan informasi publik perlu diperbaharui dan diperbaiki untuk kenyamanan interaksi antara pemohon informasi dan petugas layanan informasi, khususnya desk informasi ,portal website dinas , dan media sosial dinas.
2. Peningkatan kapasitas dan kuantitas Sumber Daya Manusia Pelayanan Informasi melalui berbagai pelatihan serta peningkatan pemahaman SDM terkait keterbukaan informasi publik dan pelayanan prima.
3. Melakukan klasifikasi informasi termasuk membuat daftar informasi yang dikecualikan.

#### **D. Penutup**

Demikianlah gambaran tentang pelaksanaan pelayanan informasi publik oleh PPID Pembantu Dinas Pariwisata DIY pada Tahun 2023. Dapat dilihat bahwa pelaksanaan kegiatan pelayanan informasi sudah berjalan sudah cukup baik, namun diakui masih terdapat berbagai permasalahan yang perlu diselesaikan pada tahun selanjutnya. Selain untuk memenuhi Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik, laporan ini disusun sebagai bahan koreksi dan evaluasi terhadap kinerja PPID Pembantu pada Dinas Pariwisata DIY, sehingga dapat meningkatkan layanan dalam memenuhi hak masyarakat dalam mengakses informasi.

Yogyakarta,       Maret 2024  
Sekretaris Dinas Pariwisata DIY  
selaku PPID Pembantu

LIS DWI RAHMAWATI, SE, M.Acc.  
NIP 197608021999032003