



**Kementerian
Perindustrian**
REPUBLIK INDONESIA

**Laporan Akses Informasi Publik
(Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi)
Balai Diklat Industri Surabaya
Tahun 2019**

A. Kebijakan Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik

Hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia sebagaimana diatur dalam UUD 1945 Pasal 28 F, yang menyebutkan bahwa setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, dan menyimpan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) menjamin hak warga negara untuk memperoleh informasi publik. Melalui UU KIP, publik dapat mengetahui, ikut mengawasi serta berperan aktif atas jalannya pemerintahan apakah sudah berjalan sesuai dengan koridor yang ada. Menindaklanjuti hal tersebut, Pemerintah berkomitmen untuk menjalankannya dengan menerbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008.

Untuk memberikan akses informasi publik dalam rangka pengawasan publik dan mendorong keterlibatan partisipasi masyarakat dalam setiap proses kebijakannya, Balai Diklat Industri Surabaya perlu mengelola informasi publik secara akuntabel dan transparan. Pengelolaan informasi publik dimaksudkan untuk meningkatkan layanan informasi publik kepada masyarakat, menciptakan dan menjamin kelancaran dalam pelayanan informasi publik pada Balai Diklat Industri Surabaya.

Balai Diklat Industri Surabaya telah memanfaatkan media *online* seperti *website* dan media sosial untuk memberikan akses informasi publik bagi masyarakat. Implementasi dari kebijakan penggunaan media *online* tersebut, mempengaruhi dalam jumlah permohonan informasi publik yang datang secara langsung ke kantor Balai Diklat Industri Surabaya. Permohonan secara langsung tersebut cenderung berkurang, karena masyarakat dengan mudah, murah, kapan saja, dari mana saja serta dimana saja dapat melakukan akses terhadap informasi publik Balai Diklat Industri Surabaya.

Selain itu Balai Diklat Industri Surabaya juga tetap menyiapkan *Desk Layanan Informasi Publik* di Kantor Balai Diklat Industri Surabaya untuk melayani permohonan informasi publik secara langsung.

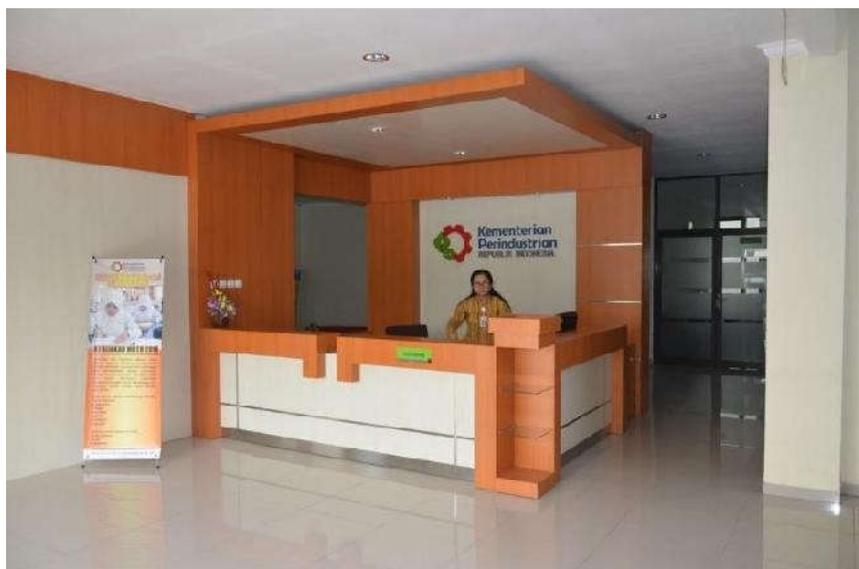
B. Pelaksanaan Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik

1. Sarana dan Prasarana

Untuk memenuhi hak masyarakat mendapatkan informasi publik Balai Diklat Industri Surabaya telah membangun *Desk Layanan Informasi Publik* sejak bulan Oktober tahun 2013 di lantai dasar gedung Kantor Balai Diklat Industri Surabaya Jl. Gayung Kebonsari Dalam No 12 Surabaya. *Desk Layanan informasi* ini dilengkapi dengan meja, kursi, telepon, faksimili, perangkat komputer, *leaflet*, kotak saran dan ruang tunggu untuk pemohon informasi publik. Semua sarana tersebut kondisinya baik dan dapat menunjang kinerja pelayanan informasi publik.



Gedung Kantor Balai Diklat Industri Surabaya



Meja Pelayanan Informasi



Ruang Tunggu Pemohon Informasi

Balai Diklat Industri Surabaya juga telah membangun dan mengembangkan sistem layanan informasi publik melalui *website* Balai Diklat Industri Surabaya (bdisurabaya.kemenperin.go.id) yang telah dikembangkan muatan informasinya sesuai amanat UU KIP. Jenis-jenis informasi yang dimuat di *Website* meliputi:

Informasi PPID

Rencana

Strategis DIPA

Rencana Kerja

Laporan

Keuangan

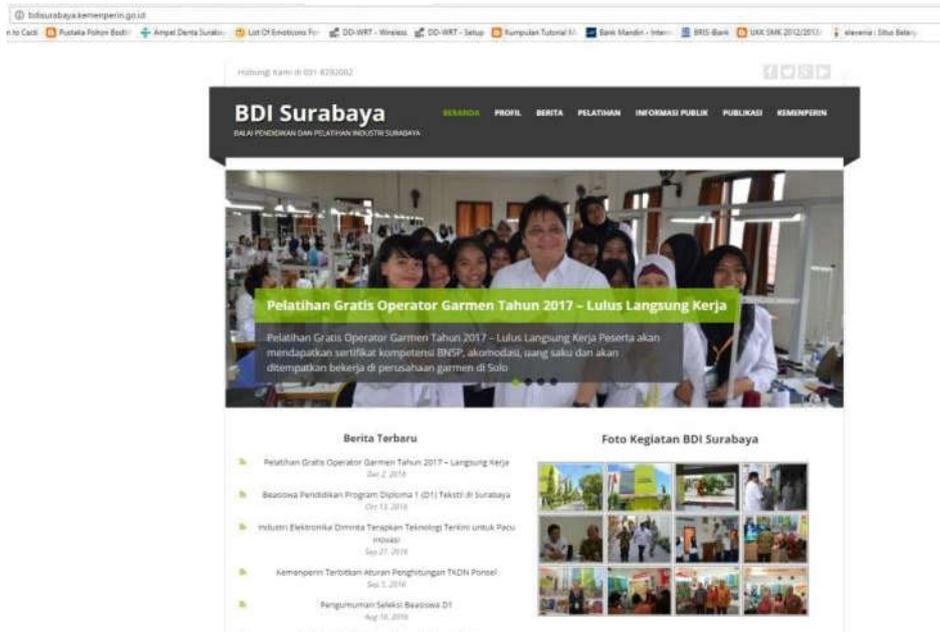
Laporan

Kinerja

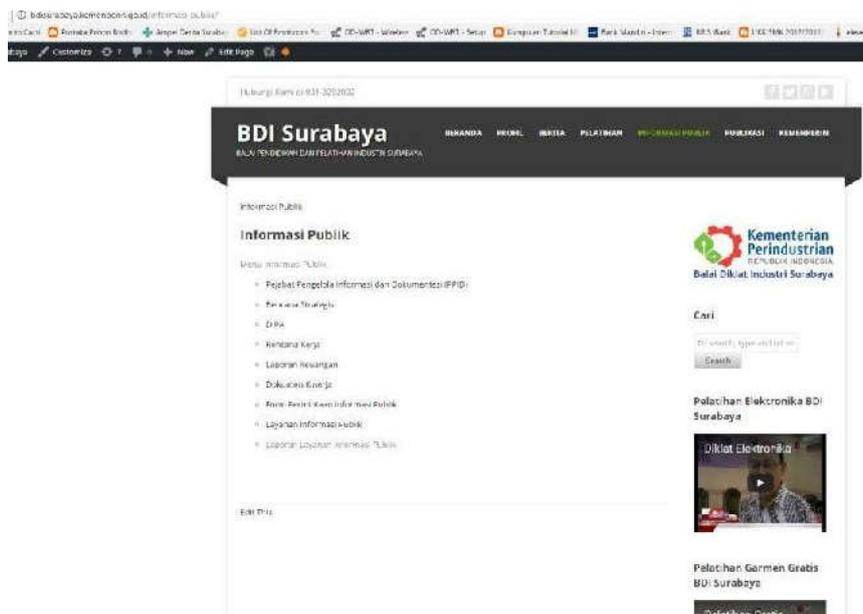
Pengadaan Barang dan Jasa

Laporan Layanan Informasi

Publik

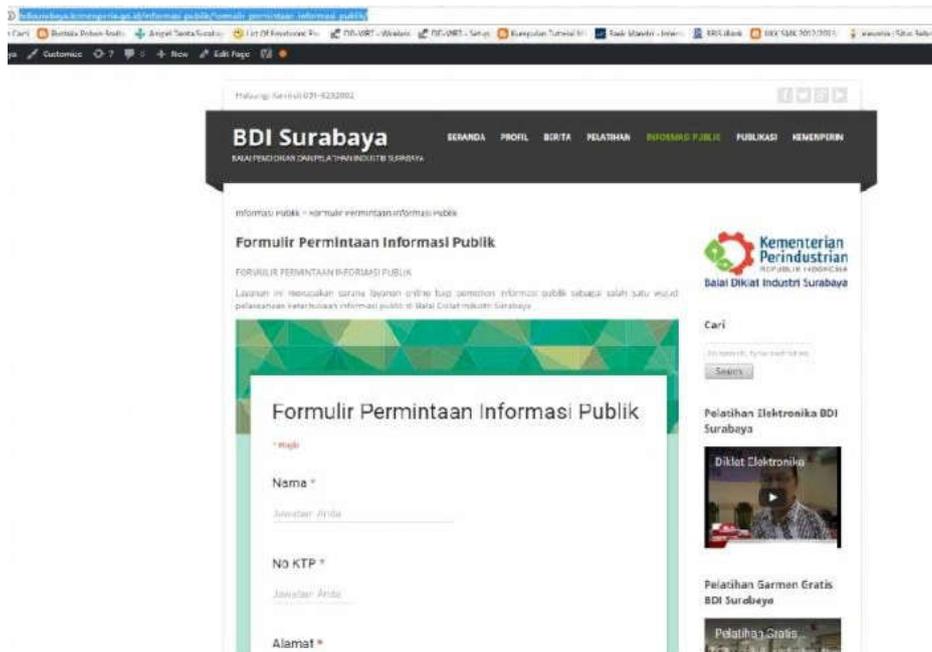


Tampilan Website BDI Surabaya



Tampilan Halaman Web Pelayanan Informasi Publik

Untuk mengajukan permohonan informasi publik di Balai Diklat Industri Surabaya, dapat dilakukan dengan mengisi form yang ada di *website* Balai Diklat Industri Surabaya yaitu : <http://bdisurabaya.kemenperin.go.id/informasi-publik/formulir-permintaan-informasi-publik/>



Tampilan Halaman Formulir Permintaan Informasi Publik

Di tahun 2019 ini BDI Surabaya juga memiliki perangkat *handphone* untuk berkomunikasi langsung dengan calon peserta diklat, alumni dan juga masyarakat. Nomor yang diberikan kepada masyarakat adalah 089679006330 (untuk rekrutmen dan informasi diklat) dan 089679006325 (untuk keluhan internal selama menjalani diklat di BDI Surabaya), sehingga masyarakat dapat langsung bertanya dan mendapatkan respon secara lebih cepat dan akurat. Begitu juga terkait kegiatan selama diklat dan kebutuhan dalam hidup di asrama BDI Surabaya, kini peserta dapat langsung mengajukan keluhan yang tercatat dan ditindaklanjuti sehingga mendapatkan kenyamanan selama berada di BDI Surabaya.

2. Sumber Daya Manusia

Balai Diklat Industri Surabaya telah terdapat petugas informasi pada *Desk Layanan Informasi Publik*. Petugas *Desk Layanan Informasi Publik* bertugas melayani tamu atau masyarakat yang ingin mendapatkan informasi berkaitan dengan Balai Diklat Industri Surabaya. Tamu dapat mengisi buku tamu kemudian dilayani sesuai dengan kebutuhannya.

3. Anggaran

Balai Diklat Industri Surabaya telah memiliki anggaran khusus terkait tugas dan kewenangan PPID. Anggaran pelayanan Informasi Publik terkait dengan tugas dan kewenangan PPID terdapat pada anggaran kegiatan pelayanan publik dan kehumasan. Anggaran tersebut digunakan untuk :

- Meningkatkan sarana dan prasarana layanan informasi publik
- Pembuatan publikasi Layanan Informasi Publik (*brosur/leaflet, booklet dan banner*)

C. Pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik

C.1 Pengelolaan Website BDI Surabaya

Untuk mengajukan permohonan informasi publik di Balai Diklat Industri Surabaya, dapat dilakukan dengan mengisi formulir yang ada di website Balai Diklat Industri Surabaya (<http://bdisurabaya.kemenperin.go.id/informasi-publik/formulir-permintaan-informasi-publik/>).

Selain permintaan informasi melalui *website* Balai Diklat Industri Surabaya, PPID Balai Diklat Industri Surabaya juga melayani permintaan informasi melalui tatap muka atau datang langsung ke *Desk* Layanan Informasi, maupun melalui media sosial yang dimiliki dan dioperasikan oleh Balai Diklat Industri Surabaya seperti akun *Facebook* beserta *Kelola Halaman*, *instagram* dan juga *whatsapps*.

Berikut ini adalah rekapitulasi permohonan informasi publik di Balai Diklat Industri Surabaya dari bulan Januari 2019 sampai dengan Desember 2019.

NO	BULAN	JUMLAH PEMOHON INFORMASI PUBLIK	DITOLAK	DIPROSES	RATA-RATA WAKTU MENJAWAB (HARI KERJA)	ALASAN PENOLAKAN
1.	Januari	-	-	-	-	
2.	Februari	-	-	-	-	

3.	Maret	-	-	-	-	
4.	April	-	-	-	-	
5.	Mei	-	-	-	-	
6.	Juni	-	-	-	-	
7.	Juli	-	-	-	-	
8.	Agustus	-	-	-	-	
9.	September	-	-	-	-	
10.	Oktober	-	-	-	-	
11.	Nopember	-	-	-	-	
12.	Desember	-	-	-	-	
JUMLAH		-	-	-	-	

Jumlah permohonan informasi publik di Balai Diklat Industri Surabaya selama tahun 2019 adalah tidak ada permohonan. Data-data yang sesuai dengan UU Keterbukaan Informasi Publik dan permintaan Biro Humas Kementerian Perindustrian telah diunggah sehingga dapat dibaca dan diunduh langsung oleh masyarakat yang membutuhkan.

Selain melayani permintaan informasi melalui formulir pada *website*, petugas pelayanan publik juga mengunggah beberapa artikel berita yang berisi kegiatan dan informasi mengenai BDI Surabaya. Selama tahun 2019 terdapat 16 artikel yang telah diunggah. Artikel yang diunggah merupakan campuran dari artikel yang terdapat pada *website* Kementerian Perindustrian maupun ditulis sendiri oleh petugas pelayanan publik. Dokumen-dokumen yang merupakan informasi publik juga secara berkala diunggah sebagai bentuk keterbukaan informasi publik. Publik dapat membaca dan mengunduh dokumen-dokumen yang diperlukan seperti DIPA (anggaran), Laporan-laporan seperti laporan pelayanan publik, rencana strategis dan lain sebagainya.

C.2 Melayani tamu

Dalam melayani tamu yang datang ke kantor BDI Surabaya, setiap tamu diarahkan untuk mengisi buku tamu yang telah disediakan, sehingga petugas dapat mengarahkan sesuai dengan kebutuhan tamu. Tamu-tamu yang datang ke BDI Surabaya dapat digolongkan dalam beberapa kategori yaitu mengambil sertifikat diklat, memohon informasi dan mendaftar diklat, memberikan promosi atau penawaran produk, kunjungan kedinasan dan alasan lainnya. Dalam periode waktu tahun 2019, jumlah tamu yang datang adalah sebagai berikut :

No	Bulan	Jumlah
1	Januari	34 orang
2	Februari	21 orang
3	Maret	20 orang
4	April	9 orang
5	Mei	7 orang
6	Juni	10 orang
7	Juli	78 orang
8	Agustus	23 orang
9	September	33 orang
10	Oktober	32 orang
11	November	27 orang
12	Desember	26 orang
	Total	320 orang

C.3 Interaksi dengan warga net melalui media sosial

Ketika era internet telah hadir dalam lingkup keseharian maka Lembaga Negara pun dapat menggunakannya untuk menyebarkan informasi dan meningkatkan citra diri lembaga tersebut. Media internet terutama media sosial menjadi suatu media yang menawarkan komunikasi yang interaktif. Lembaga negara / instansi dapat secara langsung berinteraksi dengan masyarakat atau warga net mengenai kebijakan ataupun menyajikan info-info kegiatan terkini yang bermanfaat untuk masyarakat.

Balai Diklat Industri Surabaya memiliki akun *Facebook* dan akun *Instagram* yang dipantau oleh admin medsos yang ditugaskan. Setiap harinya admin memeriksa unggahan dan menjawab pertanyaan yang diajukan oleh warganet. Interaksi warganet

dengan media sosial BDI Surabaya adalah sebagai berikut :

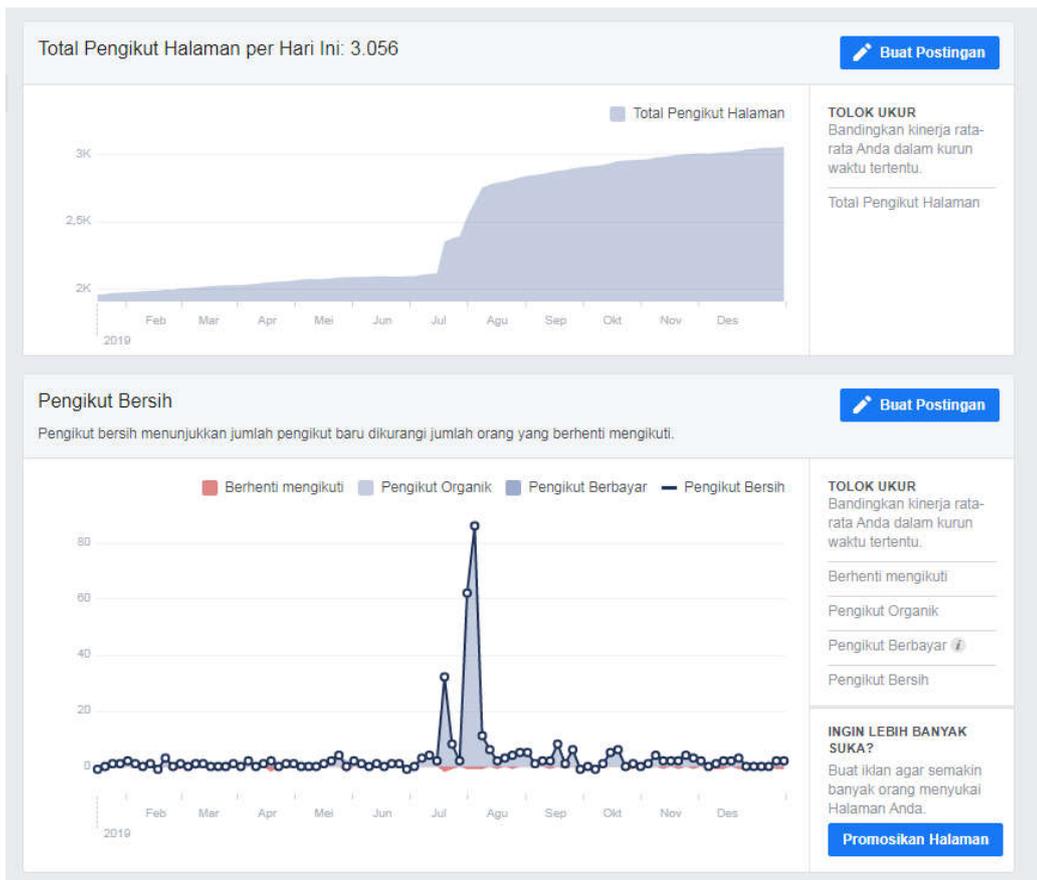
No	Bulan	Inbox FB	Inbox Pages Fb	DM Instagram	Rata-rata waktu Menjawab	Pesan Belum direspon
1	Januari	25	1	-	3 hari	11
2	Februari	4	-	3	2 hari	3
3	Maret	6	15	-	1 hari	2
4	April	23	7	1	2 hari	2
5	Mei	20	20	-	2 hari	1
6	Juni	6	4	1	1 hari	-
7	Juli	71	27	40	1 hari	-
8	Agustus	24	18	36	1 hari	-
9	September	25	14	16	1 hari	-
10	Oktober	6	5	3	1 hari	-
11	November	13	7	8	1 hari	-
12	Desember	10	8	11	1 hari	-
Total		233	126	118	1-2hari	

Pages Facebook (Halaman) Balai Diklat Industri Surabaya

Total Pengikut Halaman Facebook selama 2019 : 3056 pengikut

Total Suka Halaman Facebook selama 2019 : 2957 suka

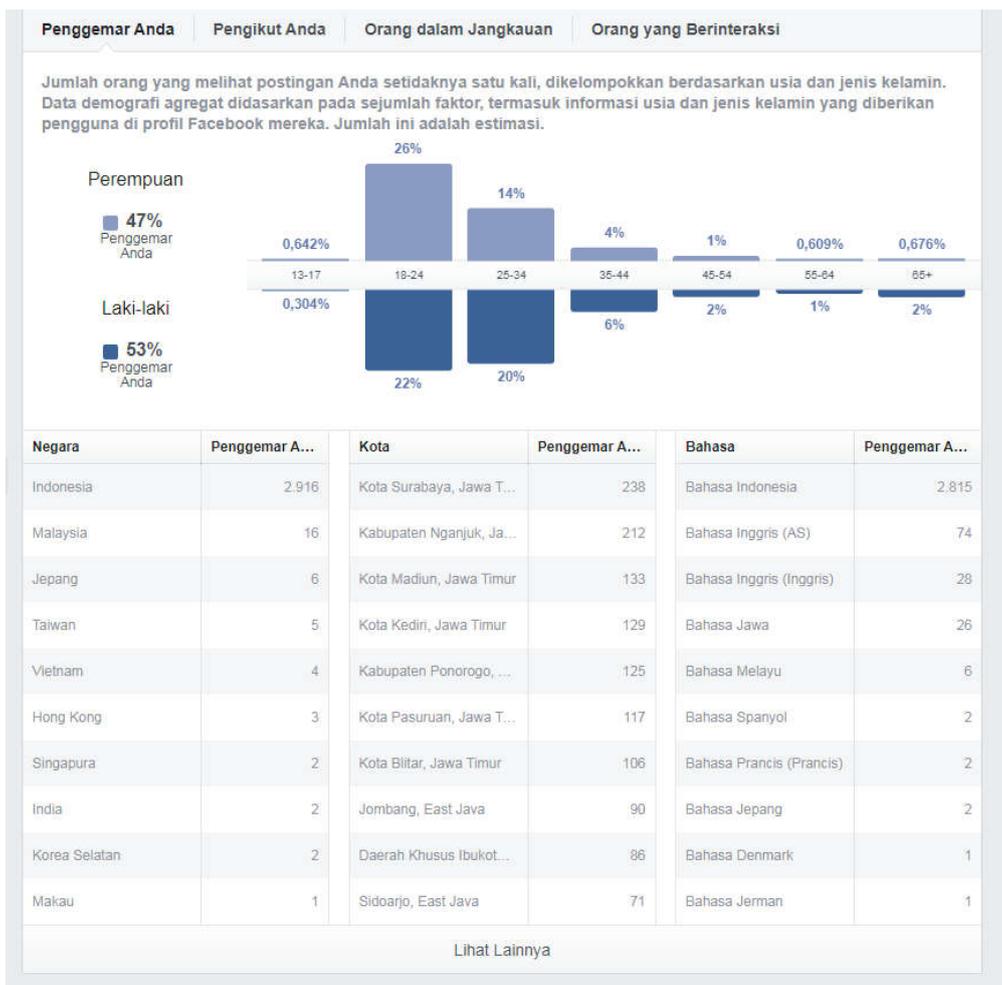
Total Persinggahan Facebook selama 2019 : 4375 singgah



Data pengikut halaman Facebook Balai Diklat Industri Surabaya

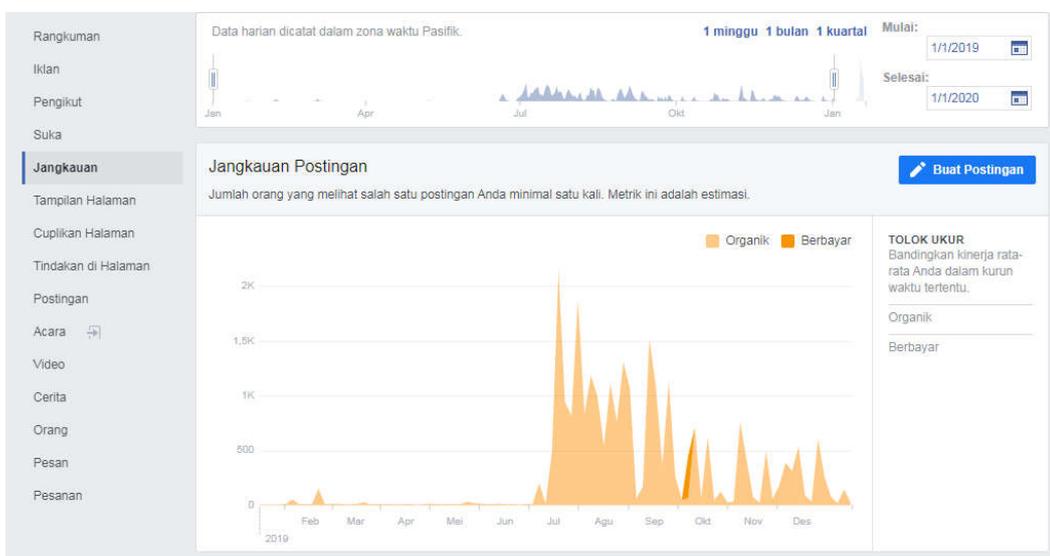
Dalam masa periode 1 Januari 2019 hingga 1 Januari 2020, halaman *Facebook* resmi BDI Surabaya mendapatkan 3.056 pengikut yang dalam grafik mulai mengalami lonjakan semenjak bulan Juli dan Agustus 2019. Sedangkan pengikut yang berhenti mengikuti halaman BDI Surabaya berjumlah sedikit (grafik merah) jika dibandingkan dengan yang mengikuti.

Profil penggemar dan pengikut halaman *Facebook* BDI Surabaya lebih banyak akun laki-laki (53%) dibandingkan dengan akun perempuan (47%). Untuk usia yang mendominasi adalah usia produktif yaitu usia 18-24 tahun dengan 25-34 tahun. Mengenai domisili daerah masih didominasi oleh kota / kabupaten di Provinsi Jawa Timur, seperti Surabaya, Nganjuk, Madiun, Kediri dan sebagainya.



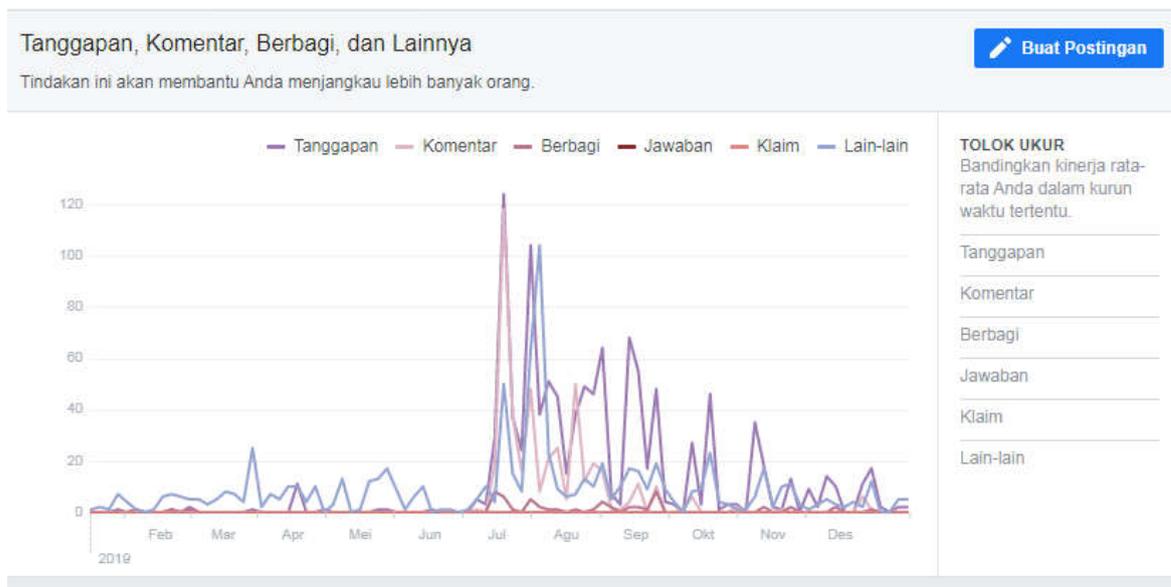
Profil penggemar dan pengikut halaman Balai Diklat Industri Surabaya

Jangkauan unggahan BDI Surabaya masih lebih banyak organik dikarenakan jarang melakukan promosi berbayar. Unggahan BDI Surabaya dapat menjangkau hingga 2.152 akun pada Juli 2019.



Data jangkauan Halaman Facebook Balai Diklat Industri Surabaya

Media sosial mampu memberikan daya tarik dan lebih interaktif dibandingkan dengan *website*. Media sosial mengajak siapa saja yang tertarik untuk berpartisipasi dengan memberi kontribusi dan *feedback* secara terbuka, memberi komentar, serta membagi informasi dalam waktu yang cepat dan tak terbatas. Dapat dilihat dari data diatas bahwa keragaman postingan baik berupa status, artikel, foto dan video mampu menjaring respon dan interaksi dengan warga net.



Peta interaksi Halaman Facebook Balai Diklat Industri Surabaya

Dalam peta interaksi warga net pada halaman *Facebook* BDI Surabaya mulai mengalami lonjakan yang signifikan pada bulan Juli dan Agustus 2019, warganet memberikan tanggapan dalam bentuk *like*, *love* dan sejenisnya. Lalu meninggalkan komentar dan tidak jarang juga membagikan informasi yang diunggah oleh BDI Surabaya. Hal tersebut dikarenakan mulai bulan Juli, halaman *Facebook* BDI Surabaya mulai aktif dalam mengunggah berita dan informasi.

D. Penyelesaian Sengketa Informasi Publik

Pada tahun 2019 tidak terjadi sengketa dan keberatan dalam pelaksanaan pelayanan informasi publik di Balai Diklat Industri Surabaya. Semua permohonan dapat diselesaikan dan dilayani dengan baik, sehingga tidak terjadi keberatan dari para pemohon informasi publik.

E. Kendala dalam Pengelolaan dan Pelayanan Informasi

Permasalahan dalam pelayanan informasi publik di BDI Surabaya, dapat kami sebutkan ke dalam beberapa hal berikut :

- Kurangnya koordinasi antar pegawai yang terkait dengan petugas pelayanan informasi publik sehingga data-data sebagai bahan informasi pelayanan publik tidak selalu disampaikan tepat waktu dan terbaharui (tidak *up to date*), sehingga apabila ada pemohon informasi maka kadang pelayanan terhadap pemohon informasi kurang cepat dan kurang maksimal (terutama mengenai informasi diklat)
- Server data BDI Surabaya sempat mengalami kerusakan sehingga petugas pelayanan informasi publik kesulitan untuk mendapatkan data terutama foto dan video kegiatan.

F. Saran dan Rekomendasi/Rencana Tindak Lanjut

Dalam meningkatkan pelayanan informasi publik, Balai Diklat Industri Surabaya diharapkan melakukan kegiatan sebagai berikut:

- Meningkatkan sarana dan prasarana untuk mendukung kualitas layanan informasi.
- Pembuatan Publikasi terkait layanan informasi publik secara berkala.
- Melengkapi daftar informasi publik.
- Melakukan *updating* dan pengelolaan informasi secara berkala.
- Membuat Standar Pelayanan / SOP mengenai layanan informasi publik.
- Membuat dan mensosialisasikan hari dan jam layanan.
- Mengembangkan sistem informasi layanan informasi publik.
- Melaksanakan pendidikan dan pelatihan bagi petugas yang melayani permohonan informasi publik (*service excellence*)

Demikianlah gambaran tentang pelaksanaan layanan informasi publik oleh PPID Balai Diklat Industri Surabaya tahun 2019. Dari kinerja layanan informasi publik tahun 2019, terlihat bahwa pelaksanaan kegiatan layanan informasi sudah berjalan cukup baik, sesuai amanat UU No 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, namun diakui masih terdapat berbagai permasalahan yang perlu diselesaikan pada tahun 2020.