



**Kementerian  
Perindustrian**  
REPUBLIK INDONESIA

**Laporan Akses Informasi Publik  
(Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi)  
Balai Diklat Industri Surabaya  
Tahun 2020**

## 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](http://bdisurabaya.kemenperin.go.id)) yang telah dikembangkan muatan informasinya sesuai amanat UU KIP. Jenis-jenis informasi yang dimuat di *Website* pada tahun 2020 meliputi:

1. Pelatihan

- MOU BDI Surabaya
- Pendaftaran Diklat Garmen
- Diklat Operator Elektronika

2. Informasi PPID

- Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)
- Rencana Strategis
- Rencana Kerja
- Perjanjian Kinerja
- DIPA
- Laporan Kinerja
- Laporan Keuangan
- Pengadaan Barang dan Jasa
- Laporan Akses Informasi Publik (PPID)
- Formulir Permintaan Informasi Publik
- Pertanyaan Masyarakat

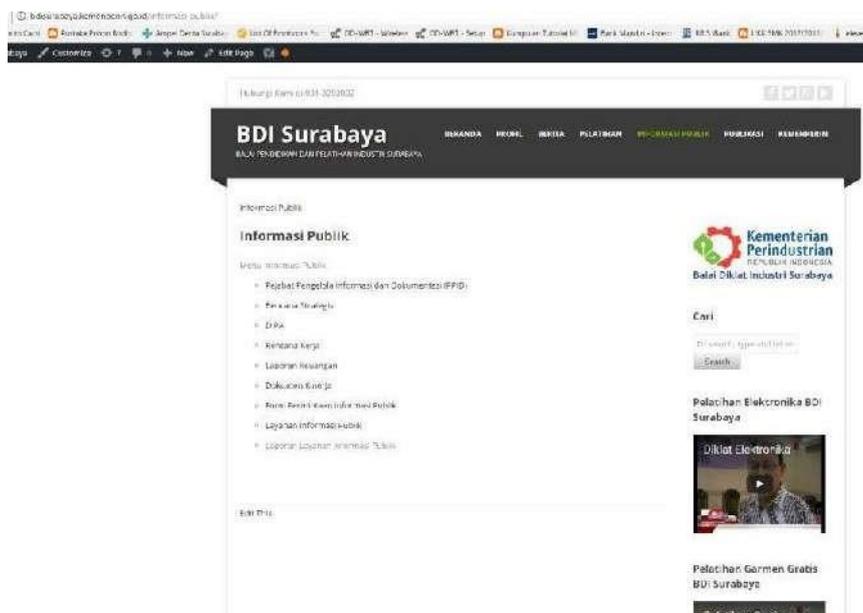
3. Zona Integritas

- Maklumat Pelayanan Publik

- Gratifikasi
  - Whistleblowing System (WBS)
  - Form Survey Kepuasan Pelanggan dan Persepsi Korupsi
  - Hasil Survey Persepsi Korupsi
  - Hasil Survey Kepuasan Pelanggan
  - Pengaduan Masyarakat
4. Pengumuman
    - Pengumuman Lelang September 2020
    - Pengumuman Lelang Oktober 2020
  5. Kemenperin
    - Intranet
  6. Pendaftaran Diklat

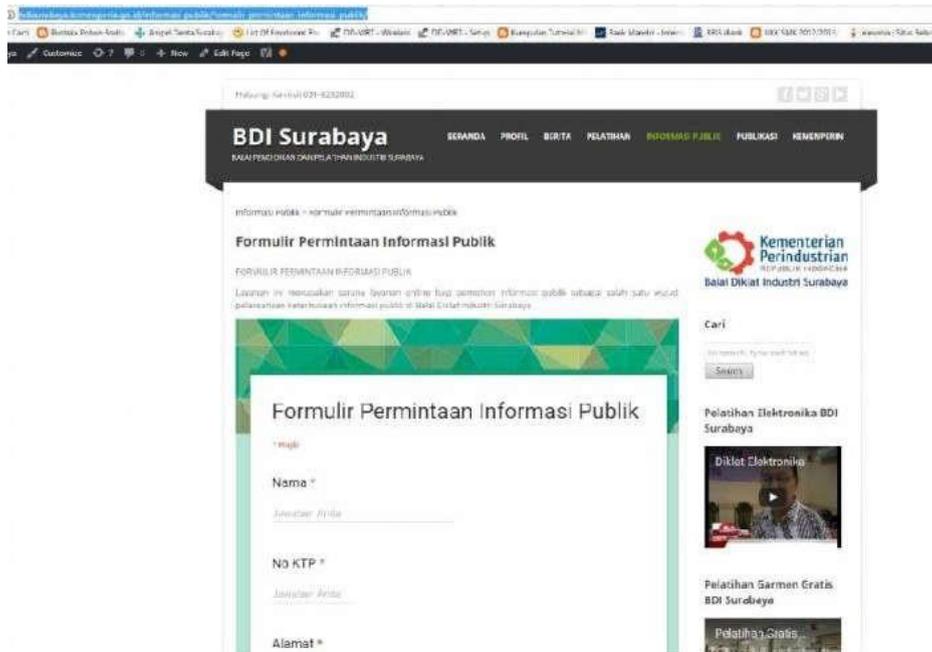


*Tampilan Website BDI Surabaya*



*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 2020 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 dan pengurusan sertifikat), sehingga masyarakat dapat langsung bertanya dan mendapatkan respon secara lebih cepat dan akurat. Terkait dengan kegiatan selama diklat dan kebutuhan peserta selama beraktifitas di asrama BDI Surabaya, maka peserta dapat langsung mengajukan keluhan yang tercatat melalui saluran komunikasi secara *online (via Whatsapps)* maupun melalui petugas piket dan segera dapat 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

#### Pengelolaan Website BDI Surabaya

Website BDI Surabaya memiliki fungsi sebagai media dalam mengunggah berita terkini terkait dengan kegiatan dan kebijakan BDI Surabaya dan juga Kementerian Perindustrian. Berita yang ditampilkan dapat langsung ditanggapi oleh masyarakat melalui kolom komentar. 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.kemenerin.go.id/informasi-publik/formulir-permintaan-informasi-publik/>). Permohonan informasi secara resmi dapat diajukan apabila masyarakat membutuhkan data-data terkait dengan kegiatan BDI Surabaya atau data mengenai industri.

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 2020 sampai dengan Desember 2020.

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 2020 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 2020 terdapat 30 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.

## 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 2020, jumlah tamu yang datang adalah sebagai berikut :

No	Bulan	Jumlah
1	Januari	53 orang
2	Februari	47 orang
3	Maret	30 orang
4	April	- orang
5	Mei	- orang
6	Juni	3 orang
7	Juli	20 orang
8	Agustus	6 orang
9	September	21 orang
10	Oktober	5 orang
11	November	6 orang
12	Desember	6 orang
	Total	197 orang

Bulan April dan Mei 2020 tidak menerima tamu karena pada saat itu pandemi dan sedang diberlakukan PSBB sehingga BDI Surabaya menunda semua layanannya dan telah diinformasikan secara terbuka pada semua media sosial BDI Surabaya.

## 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	72	28	24	1 hari	-
2	Februari	30	8	28	1 hari	-
3	Maret	9	15	17	1 hari	-
4	April	12	7	11	1 hari	-
5	Mei	1	1	1	1 hari	-
6	Juni	13	3	12	1 hari	-
7	Juli	17	6	40	1 hari	-
8	Agustus	20	7	18	1 hari	-
9	September	7	7	22	1 hari	-
10	Oktober	7	3	10	1 hari	-
11	November	1	5	15	1 hari	-
12	Desember	1	3	11	1 hari	-
Total		199	93	209	1 hari	-

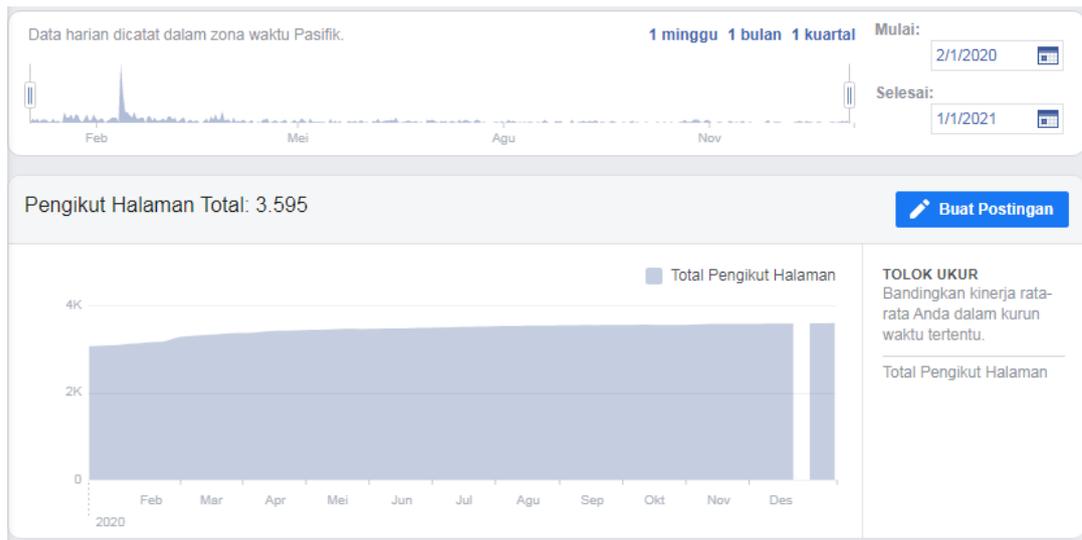
*Pages Facebook* (Halaman) Balai Diklat Industri Surabaya

Total Pengikut Halaman Facebook selama 2019 : 3056 pengikut

Total Suka Halaman Facebook selama 2019 : 2957 suka

Total Pengikut Halaman Facebook selama 2020 : 3.595 pengikut

Total Suka Halaman Facebook selama 2020 : 3.434 suka



*Data pengikut halaman Facebook Balai Diklat Industri Surabaya*

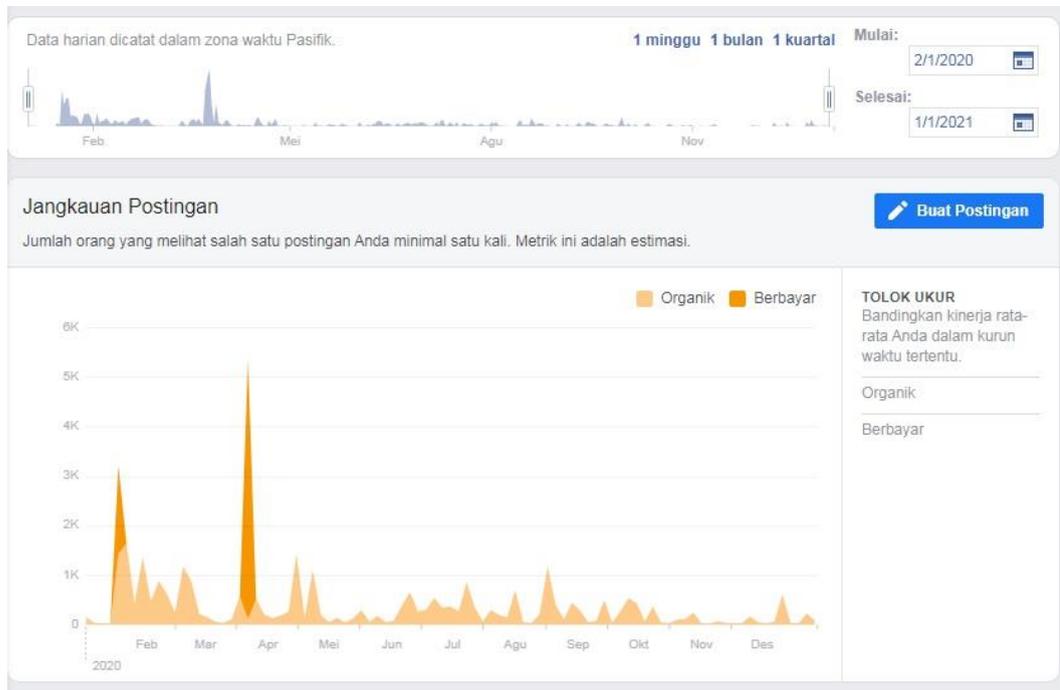
Dalam masa periode 1 Januari 2020 hingga 1 Januari 2021, halaman *Facebook* resmi BDI Surabaya mendapatkan 3.595 pengikut yang dalam grafik mulai mengalami lonjakan semenjak bulan Februari hingga April 2020. Sedangkan bulan berikutnya lebih stabil dalam artian ada yang mengikuti namun tidak sebanyak tahun sebelumnya karena ada pandemi sehingga admin medsos tidak mendapatkan pengikut baru dari peserta diklat di BDI Surabaya (karena diklatnya ditiadakan).

Profil penggemar dan pengikut halaman *Facebook* BDI Surabaya lebih banyak akun laki-laki (53%) dibandingkan dengan akun perempuan (46%). 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 Nganjuk, Surabaya, 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.



*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 menjangring 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 Januari hingga bulan Mei 2020 yaitu pada masa awal sebelum pandemi dan ketika PSBB 1 berakhir, 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 Juni, halaman *Facebook* BDI Surabaya kurang aktif dalam mengunggah berita dan informasi.

#### **D. Penyelesaian Sengketa Informasi Publik**

Pada tahun 2020 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)
- Adanya pandemi sehingga pelayanan publik mendapatkan shift bergiliran dan tamu-tamu juga tidak sebanyak ketika sebelum pandemi.
- Kurangnya komitmen dari pimpinan dalam pelayanan publik sehingga beberapa kegiatan belum dapat berjalan.

## F. Inovasi Pelayanan Publik

- **Maklumat Pelayanan Publik**

Perbaruan desain maklumat pelayanan publik diharapkan dapat memacu semangat dalam melayani dengan prima. Maklumat telah disosialisasikan dan dicetak dalam bentuk cetak dan diunggah di web BDI Surabaya.

Maklumat Pelayanan Publik



Sunting



*Maklumat Pelayanan Publik*

*(<http://bdisurabaya.kemenperin.go.id/zona-integritas/maklumat-pelayanan-publik/>)*

- **Sosialisasi Pelayanan Prima**

Pelayanan prima menjadi kunci dalam penerapan reformasi birokrasi, untuk itu petugas pelayanan publik pada tahun 2020 telah menyelenggarakan sosialisasi pelayanan prima yang dihadiri oleh pegawai BDI Surabaya maupun pegawai kontrak, baik secara tatap muka maupun secara daring melalui zoom meeting. Dalam sosialisasi tersebut diterapkan nilai-nilai budaya pelayanan yang diharapkan dapat memperbaiki dan meningkatkan pelayanan seperti bagaimana menerima telpon, menerima tamu, bagaimana menerima keluhan dan sebagainya.



*Dokumentasi Sosialisasi Pelayanan Prima*

- Sosialisasi alur terima tamu  
Selain sosialisasi pelayanan prima juga dilakukan sosialisasi alur penerimaan tamu dengan sistem menggunakan kartu tanda pengenal dan juga pengisian buku tamu digital



*Alur penerimaan tamu yang baru di BDI Surabaya*

- Buku Tamu Digital  
Dengan kemajuan teknologi maka BDI Surabaya mulai mencatat tamu yang datang dengan menggunakan buku tamu secara digital yaitu melalui komputer dan tamu yang datang dapat untuk memberikan penilaian secara langsung terhadap layanan yang telah diberikan oleh BDI Surabaya.

### G. Saran dan Rekomendasi/Rencana Tindak Lanjut

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

- Memanfaatkan 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.
- Melakukan evaluasi secara berkala mengenai layanan pelayanan publik

Demikianlah gambaran tentang pelaksanaan layanan informasi publik oleh PPID Balai Diklat Industri Surabaya tahun 2020. Dari kinerja layanan informasi publik tahun 2020, 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 2021.