Kementerian Perindustrian
REPUBLIK INDONESIA

# LAPORAN AKSES INFORMASI PUBLIK

PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI

## BALAI DIKLAT INDUSTRI SURABAYA

TAHUN 2021

## 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 lnformasi 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.

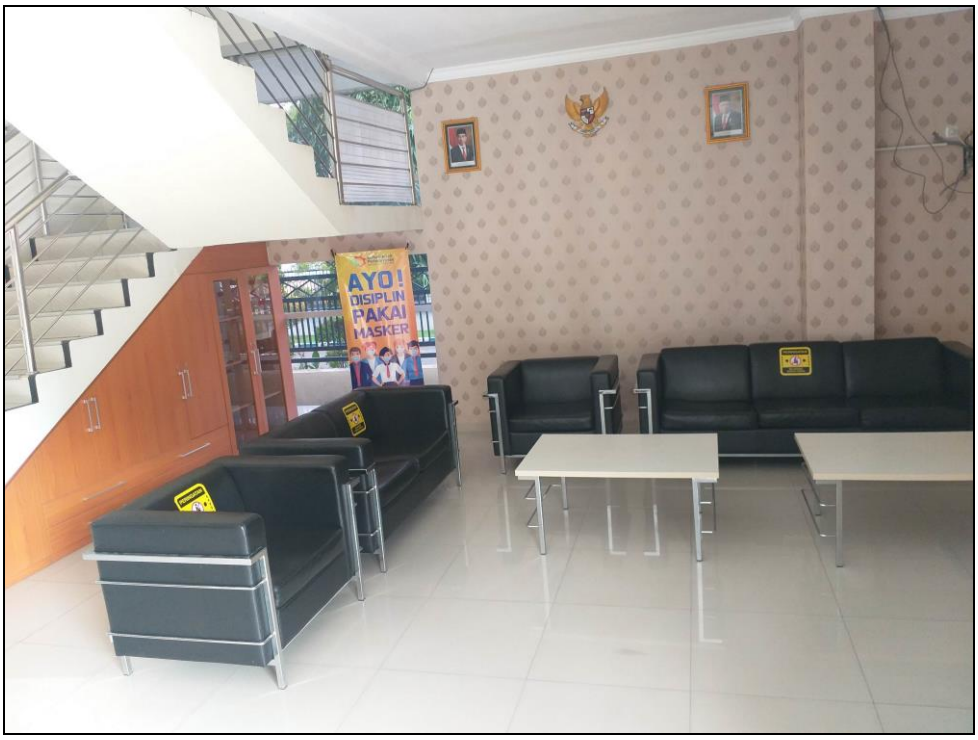
**B. Pelaksanaan Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik**

**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* pada tahun 2021 meliputi:

1. Profil
    - Tentang kami
    - Jenis Layanan Diklat
    - Testimoni Stakeholder
    - Standar Pelayanan
    - Struktur Organisasi
    - Profil Singkat Pejabat
    - Lokasi BDI Surabaya
    - Kontak kami

2. Pelatihan
    - MOU BDI Surabaya
    - Pendaftaran Diklat Garmen

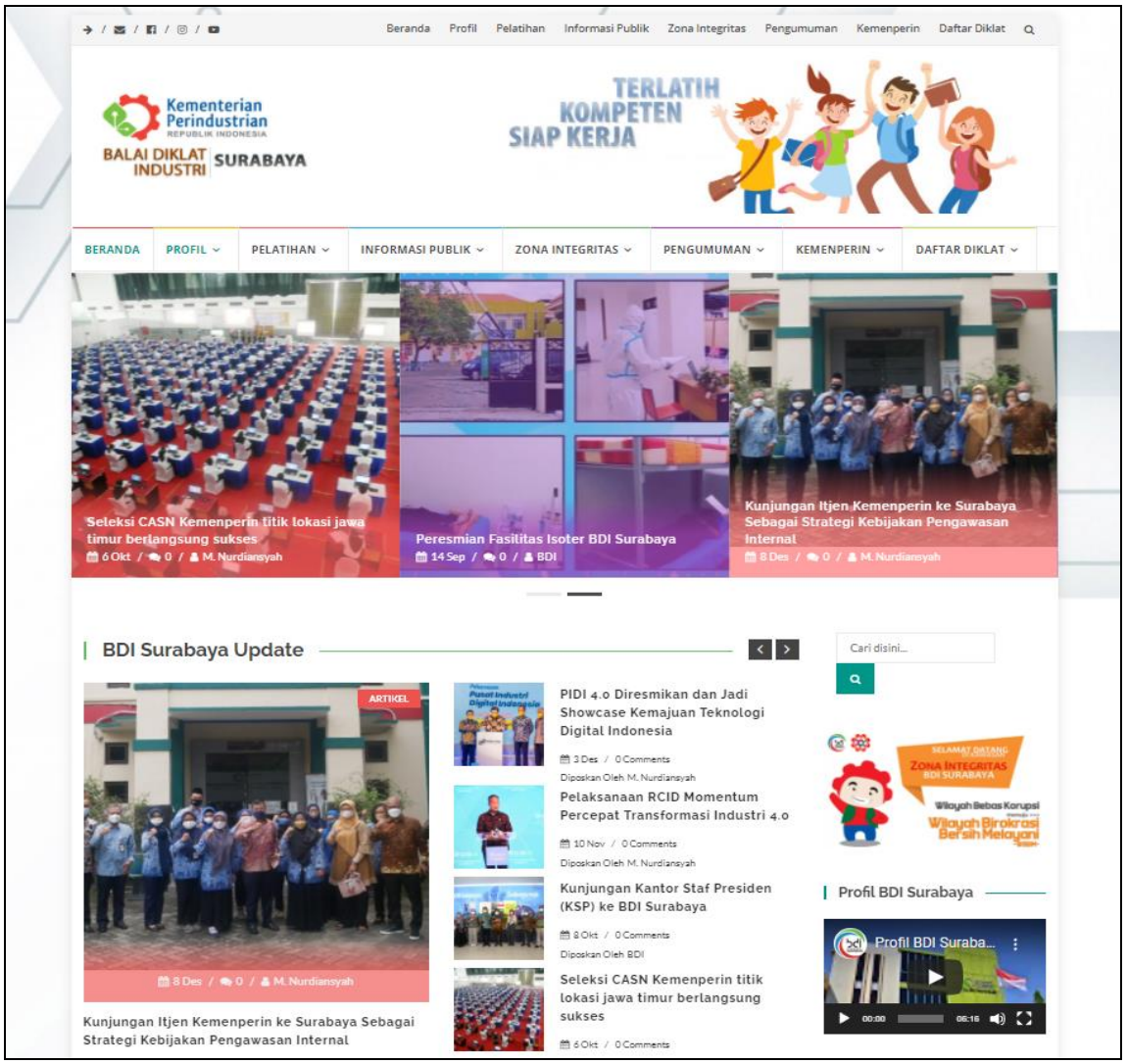
3. Informasi Publik
    - Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)
    - Rencana Strategis
    - Rencana Kerja
    - Perjanjian Kinerja
    - DIPA
    - Laporan Kinerja
    - Laporan Keuangan
    - Pengadaan Barang dan Jasa
    - Laporan Akses Informasi Publik (PPID)
    - Formulir Permintaan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

4. 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

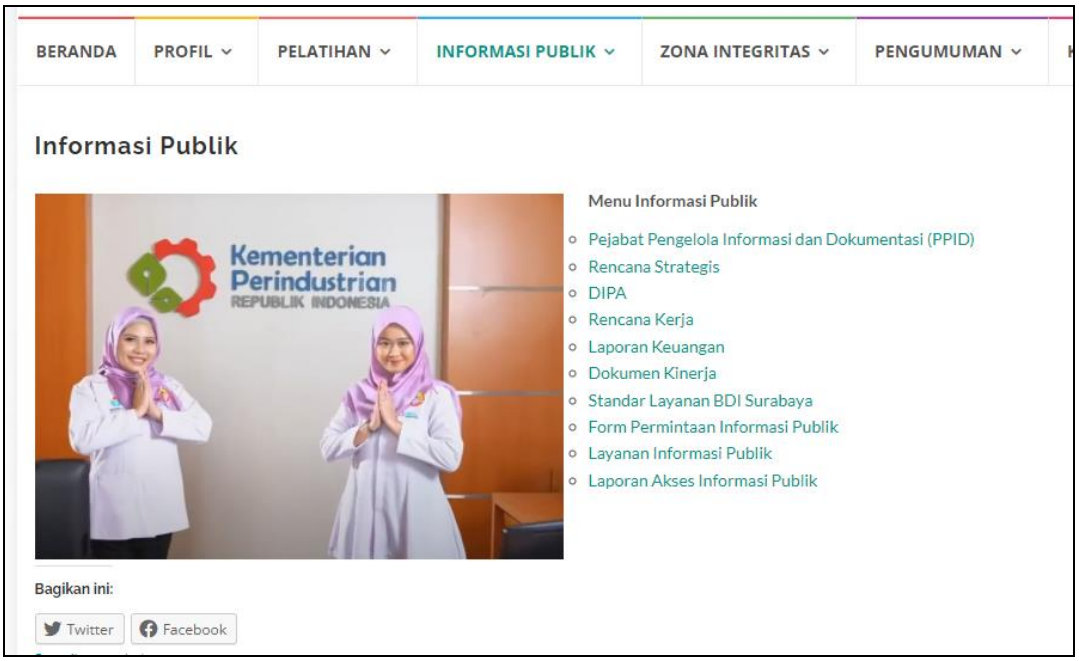
5. Pengumuman
    - Pengumuman Lelang September 2021
    - Pengumuman Lelang Oktober 2021

6. Kemenperin
    - Intranet Kemenperin
    - Form BDI Surabaya

7. Pendaftaran Diklat
    - FAQ

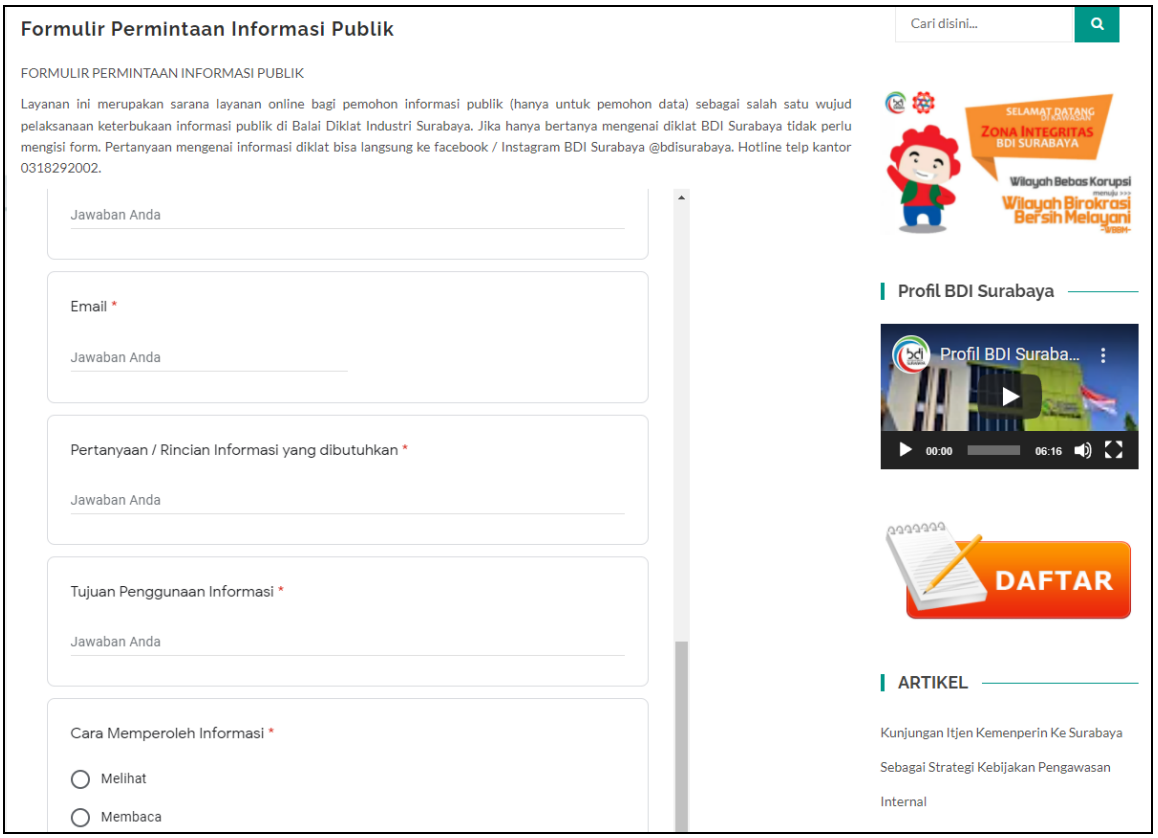



*Tampilan Website BDI Surabaya*




*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 2021 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.kemenperin.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, Tiktok* dan juga *Whatsapp*.

Berikut ini adalah rekapitulasi permohonan informasi publik di Balai Diklat Industri Surabaya dari bulan Januari 2021 sampai dengan Desember 2021.

| 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 2021 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 2021 terdapat 17 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 digital 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 2021, jumlah tamu yang datang adalah sebagai berikut :

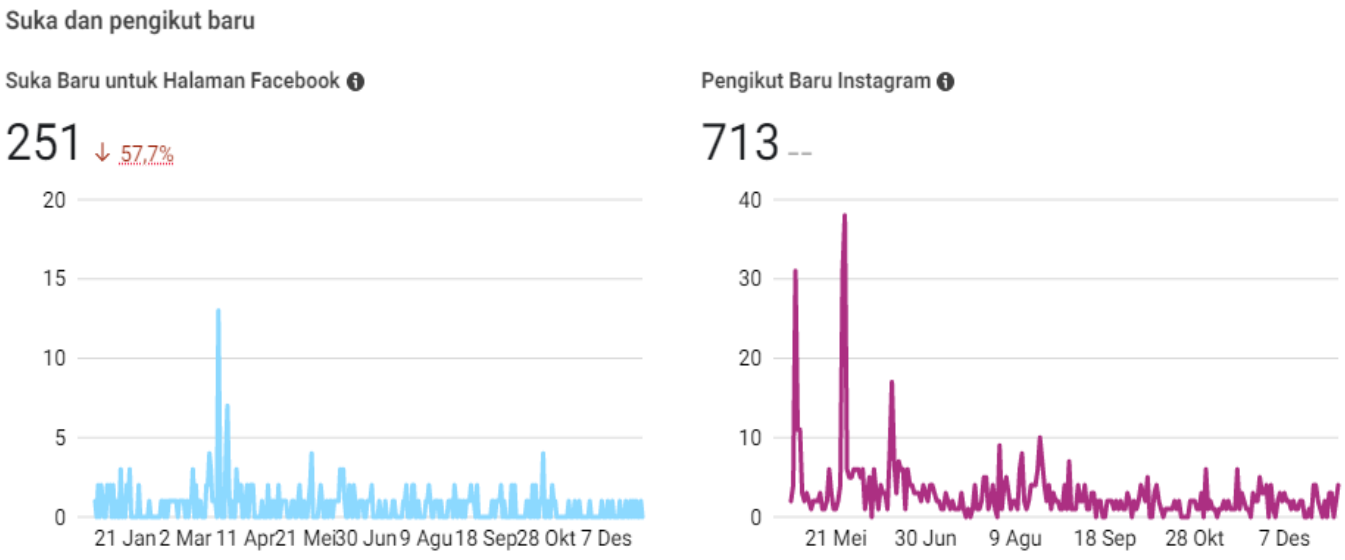
| No | Bulan | Jumlah |
|---|---|---|
| 1 | Januari | 7 orang |
| 2 | Februari | 18 orang |
| 3 | Maret | 13 orang |
| 4 | April | 26 orang |
| 5 | Mei | 13 orang |
| 6 | Juni | 32 orang |
| 7 | Juli | 8 orang |
| 8 | Agustus | 40 orang |
| 9 | September | 28 orang |
| 10 | Oktober | 20 orang |
| 11 | November | 31 orang |
| 12 | Desember | 11 orang |
| | Total | 242 orang |

**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 | DM Instagram | Rata-rata waktu Menjawab | Pesan Belum direspon |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Januari | 5 | 19 | 1 hari | - |
| 2 | Februari | 11 | 21 | 1 hari | - |
| 3 | Maret | 8 | 19 | 1 hari | - |
| 4 | April | 7 | 19 | 1 hari | - |
| 5 | Mei | 3 | 14 | 1 hari | - |
| 6 | Juni | 4 | 15 | 1 hari | - |
| 7 | Juli | 5 | 11 | 1 hari | - |
| 8 | Agustus | 4 | 18 | 1 hari | - |
| 9 | September | 4 | 14 | 1 hari | - |
| 10 | Oktober | 3 | 15 | 1 hari | - |
| 11 | November | 5 | 12 | 1 hari | - |
| 12 | Desember | 8 | 18 | 1 hari | - |
| **Total** | | **67** | **195** | **1 hari** | **-** |




*Data pengikut baru di tahun 2021 halaman Facebook dan Instagram Balai Diklat Industri Surabaya*

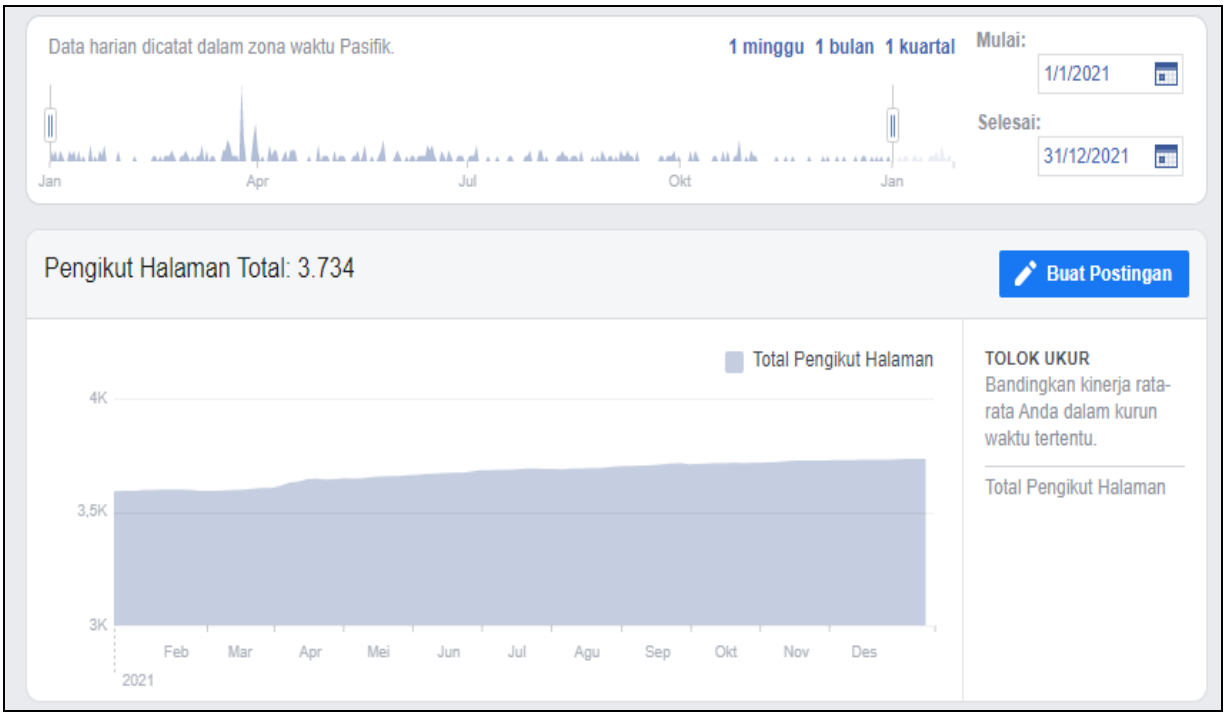
**Pages Facebook (Halaman) Balai Diklat Industri Surabaya**

Total Pengikut Halaman Facebook selama 2020 : 3.595 pengikut

Total Suka Halaman Facebook selama 2020 : 3.434 suka

Total Pengikut Halaman Facebook selama 2021 : 3.734 pengikut

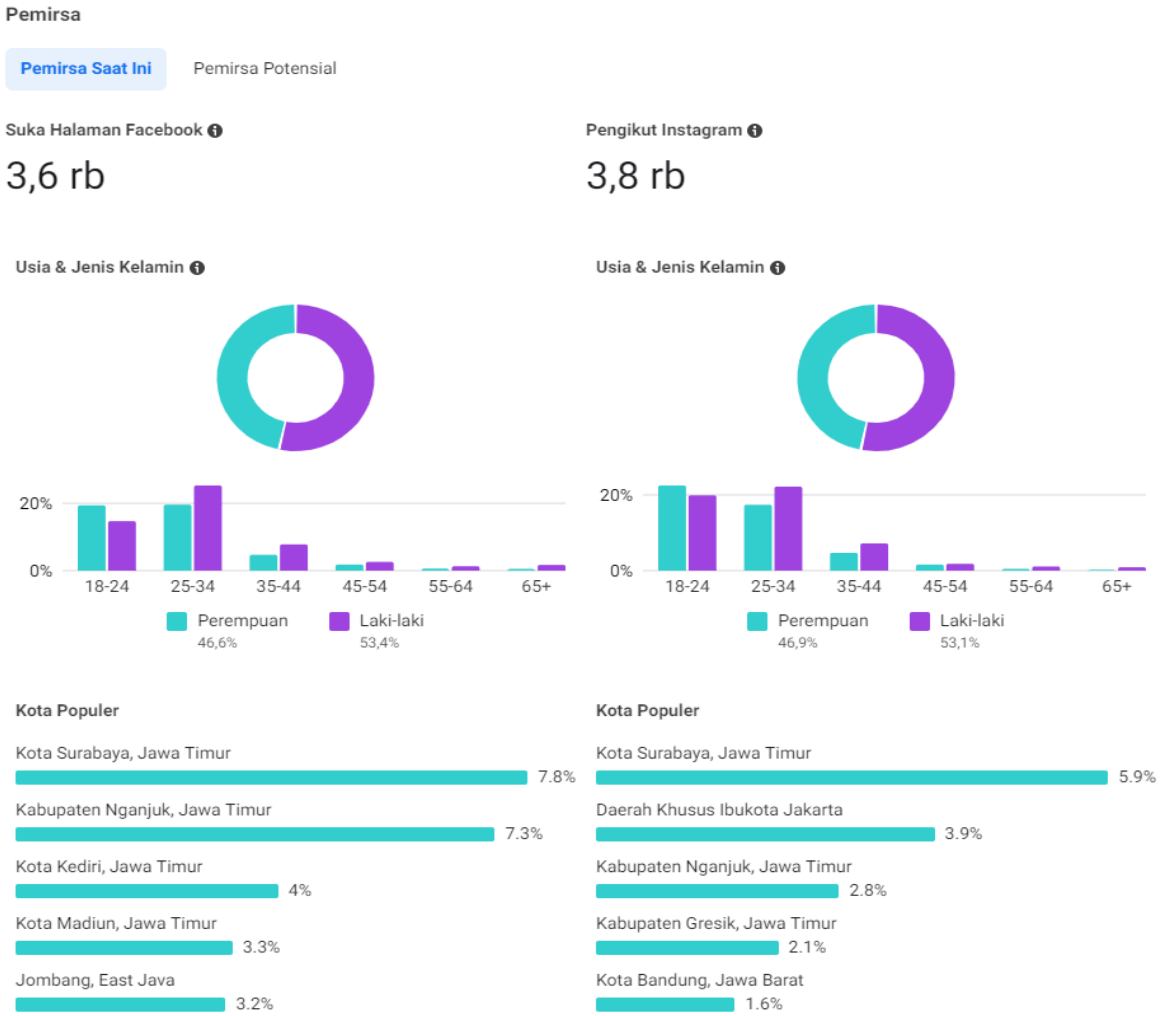
Total Suka Halaman Facebook selama 2021 : 3.607 suka




*Data pengikut halaman Facebook Balai Diklat Industri Surabaya*

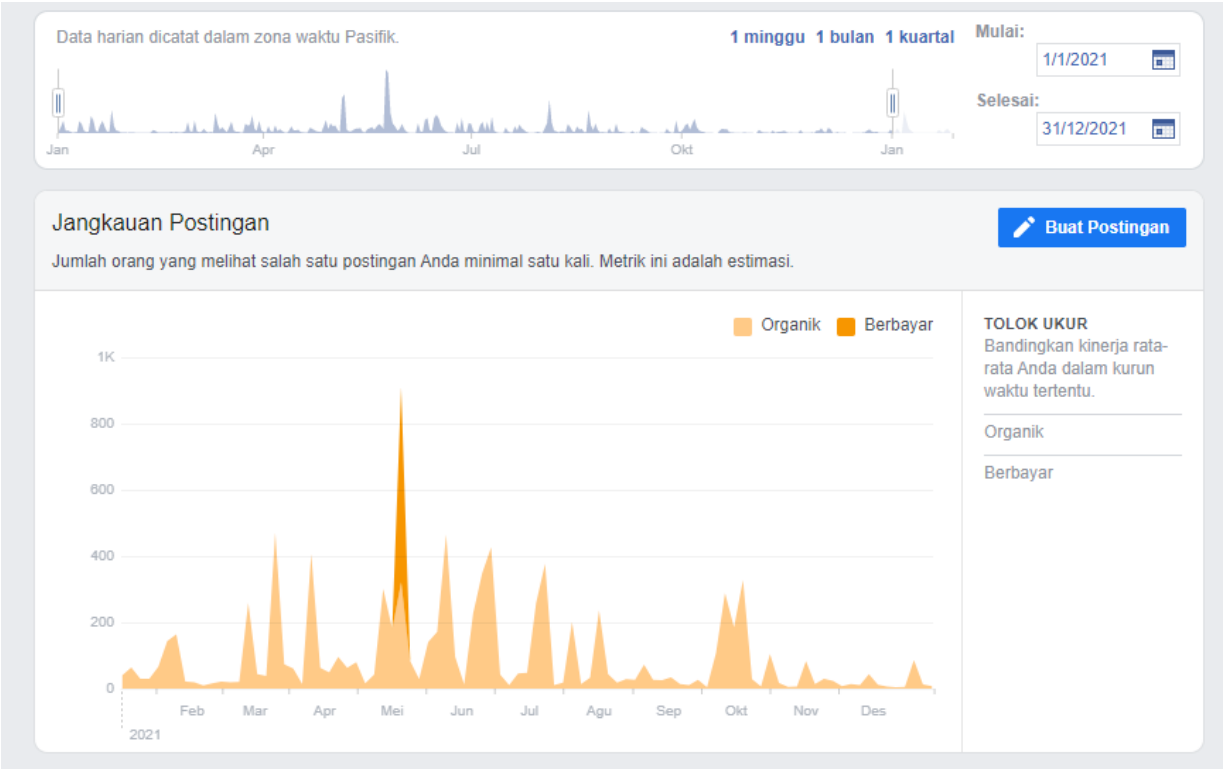
Dalam masa periode 1 Januari 2021 hingga 31 Desember 2021, halaman *Facebook* resmi BDI Surabaya mendapatkan **3.734** pengikut yang dalam grafik mulai mengalami lonjakan semenjak bulan April hingga Mei 2021. Sedangkan bulan berikutnya lebih stabil dalam artian ada yang mengikuti namun tidak sebanyak tahun sebelumnya karena ada pandemi faktor yang lain.

Profil pengemar 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 Nganjuk, Surabaya, Jombang, Kediri dan sebagainya.



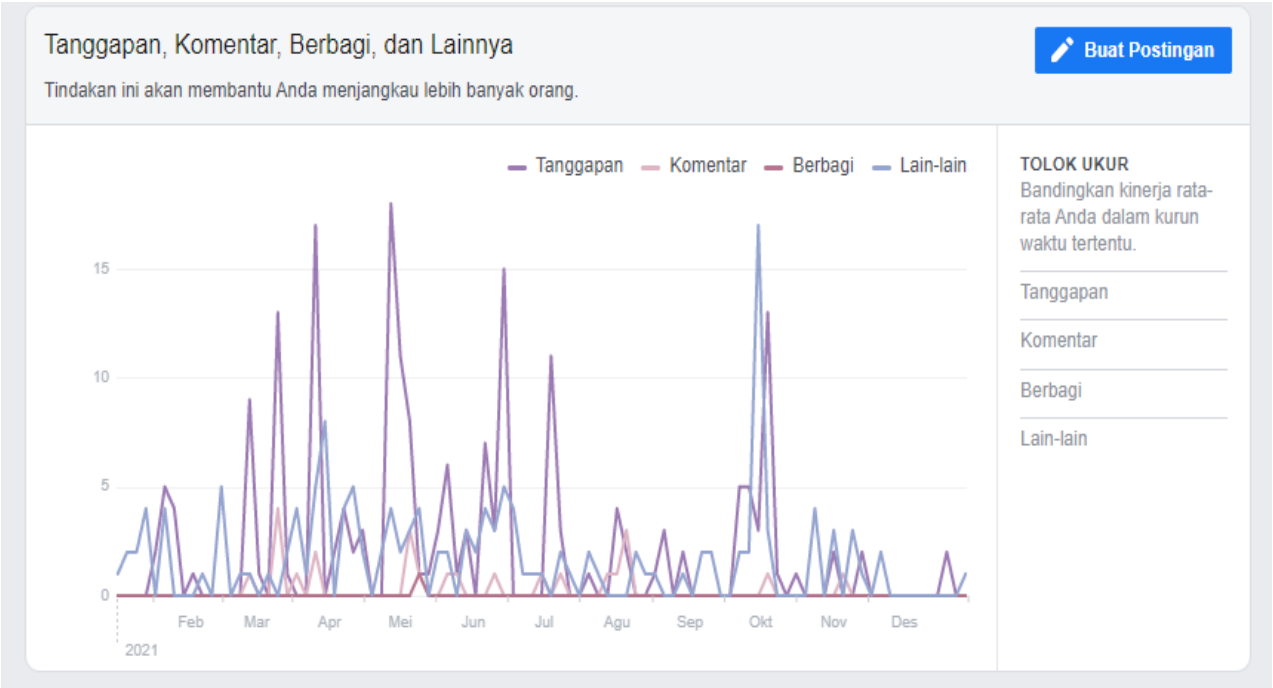

*Profil penggemar dan pengikut Facebook dan Instagram Balai Diklat Industri Surabaya*

Jangkauan unggahan BDI Surabaya sebanyak 36.554 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 berpertisipasi 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 Maret hingga bulan Juni 2021 yaitu pada masa banyak kegiatan diklat yang diselenggarakan BDI Surabaya, warganet memberikan tanggapan dalam bentuk *like, love* dan sejenisnya. Lalu meninggalkan komentar dan tidak jarang juga membagikan informasi yang diunggah oleh BDI Surabaya. Sedangkan pada bulan Agustus-September dan mulai akhir tahun, halaman *Facebook* BDI Surabaya sudah mulai kurang aktif dikarenakan sudah jarang ada kegiatan diklat.

## D. Penyelesaian Sengketa Informasi Publik

Pada tahun 2021 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 :

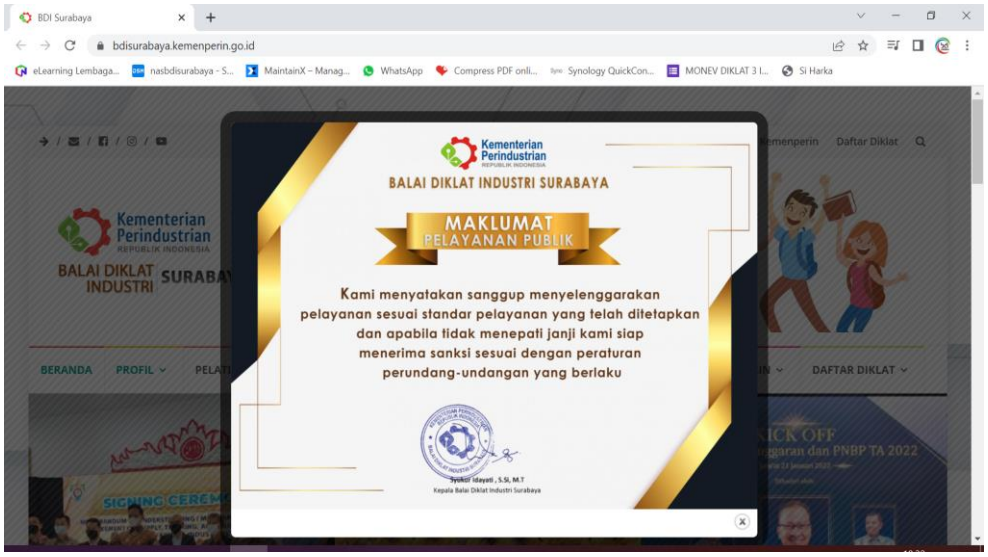
- Adanya pandemi sehingga pelayanan publik mendapatkan shift bergiliran dan tamu-tamu juga tidak sebanyak ketika sebelum pandemi.

- Pegawai yang mengurusi pelayanan publik dan sosial media merangkap tugas lain, sehingga kurang maksimal dalam menjawab pertanyaan dan memberikan pelayanan.

## F. Inovasi Pelayanan Publik

- **Maklumat Pelayanan Publik Digital dan Cetak**

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

*Maklumat Pelayanan Publik Cetak*

- **Diklat Pelayanan Prima**

  Pelayanan prima menjadi kunci dalam penerapan reformasi birokrasi, untuk itu petugas pelayanan publik pada tahun 2021 telah menyelenggarakan Diklat pelayanan prima yang dihadiri oleh pegawai BDI Surabaya maupun pegawai kontrak dengan mengundang narasumber internal (WI dan Instruktur) serta dari pihak luar. Dalam Diklat 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 Diklat Pelayanan Prima*

- **Pembuatan Layout Ruang Pelayanan Publik baru dengan fasilitas Spot foto yang instagramable.**

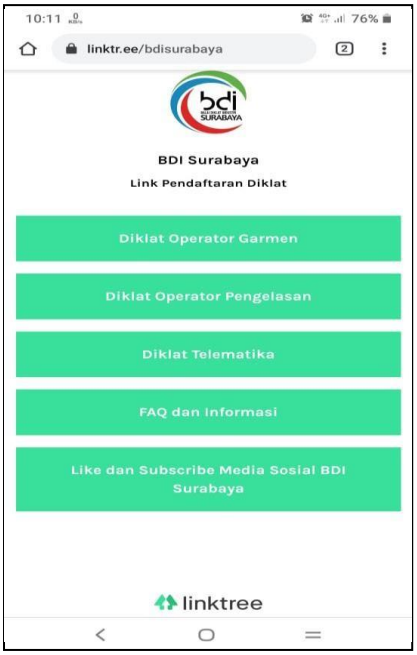
Layout Ruang Pelayanan Publik baru

- **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.

Buku Tamu Digital

- **Pelayanan Pendaftaran Diklat dengan fitur Linktree**




Tampilan menu Linktree Pendaftaran Diklat Online

Dengan kemajuan teknologi maka BDI Surabaya terus meningkatkan kualitas pelayanan dan mengupayakan kemudahan akses pendaftaran diklat BDI Surabaya bagi masyarakat luas, maka dibuat Pendaftaran Diklat Online berbasis web dan smartphone dengan Fitur LinkTree. Dengan adanya fitur pelengkap LinkTree maka diklat BDI Surabaya yang Sebagian besar diadakan secara On-Site di perusahaan dapat diakses dengan mudah pendaftaran dan informasi lainnya melalui media digital.

## G. Saran dan Rekomendasi/Rencana Tindak Lanjut

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

- Menambah sarana dan prasarana untuk mendukung kualitas layanan informasi.
- Meningkatkan Publikasi terkait layanan informasi publik secara berkala.
- Melengkapi daftar informasi publik.
- Melakukan *updating* dan pengelolaan informasi secara berkala.
- Melakukan evaluasi secara berkala mengenai layanan pelayanan publik
- Memanfaatkan dan memperbanyak promosi digital pada sosial media

## 4. PENUTUP

Demikianlah gambaran tentang pelaksanaan layanan informasi publik oleh PPID Balai Diklat Industi Surabaya tahun 2021. Dari kinerja layanan informasi publik tahun 2021, 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 kekurangan yang perlu diperbaiki pada tahun 2021.