

# LAPORAN PELAYANAN PUBLIK BALAI DIKLAT INDUSTRI SURABAYA

SEMESTER 1 - TAHUN 2024



## Kata Pengantar

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat Dan hidayah-Nya, sehingga kami dapat menyusun laporan layanan informasi publik Balai Diklat Industri Surabaya semester 1 tahun 2024.

Laporan pelayanan publik Balai Diklat Industri Surabaya semester 1 tahun 2024 merangkum kegiatan layanan informasi publik yang telah dilaksanakan sepanjang tahun 2024 semester 1. Laporan ini merupakan gambaran dari pelaksanaan pelayanan publik Balai Diklat Industri Surabaya dalam melaksanakan tugas, pokok dan fungsi Balai Diklat Industri Surabaya. Pelaksanaan layanan informasi publik juga merupakan salah satu pelaksanaan dari Undang-undang no 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik.

Kami mohon arahan, masukan dari semua pihak untuk penyempurnaan laporan ini, dan sebagai bahan perbaikan dalam pembuatan laporan tahunan layanan informasi publik Balai Diklat Industri Surabaya kedepannya. Kami ucapkan terima kasih kepada semua pihak, sehingga laporan layanan informasi publik di Balai Diklat Industri Surabaya telah tersusun dengan baik.

**Surabaya, 31 Juli 2024**

**Kepala Balai Diklat Industri Surabaya**



**Zya Labiba, S.S i, M.T.**

## 1. Kebijakan 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.

## 2. Pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik

### A. 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 2024 meliputi:

1) Profil

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

2) Virtual Tour BDI Surabaya

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

#### 6) E-Office

- Intranet Kemenperin
- E-Office

#### 7) Pendaftaran Diklat

- Info Diklat
- MoU BDI Surabaya
- FAQ



BDI SURABAYA CORPORATE UNIVERSITY

## KEGIATAN KAMI



### DIKLAT 3 IN 1

Diklat yang ditujukan untuk calon tenaga kerja industri dengan sistem **three in one** atau disingkat **3 in 1**, yaitu **pelatihan, sertifikasi kompetensi dan penempatan kerja** di bidang Elektronika, Mekanik, Permesinan, Tekstil, dsb.



### DIKLAT APARATUR (ASN)

Diklat bagi aparatur ASN Kementerian Perindustrian maupun bagi Aparatur Pembina Industri pada Pemerintah Daerah.



### INKUBATOR BISNIS

Program Balai Diklat Industri Surabaya yang memiliki tujuan untuk **mengembangkan dan menghasilkan rintisan usaha yang berkelanjutan** khususnya di Surabaya dan sekitarnya sehingga dapat berkembang menjadi wirausaha industri yang tangguh.

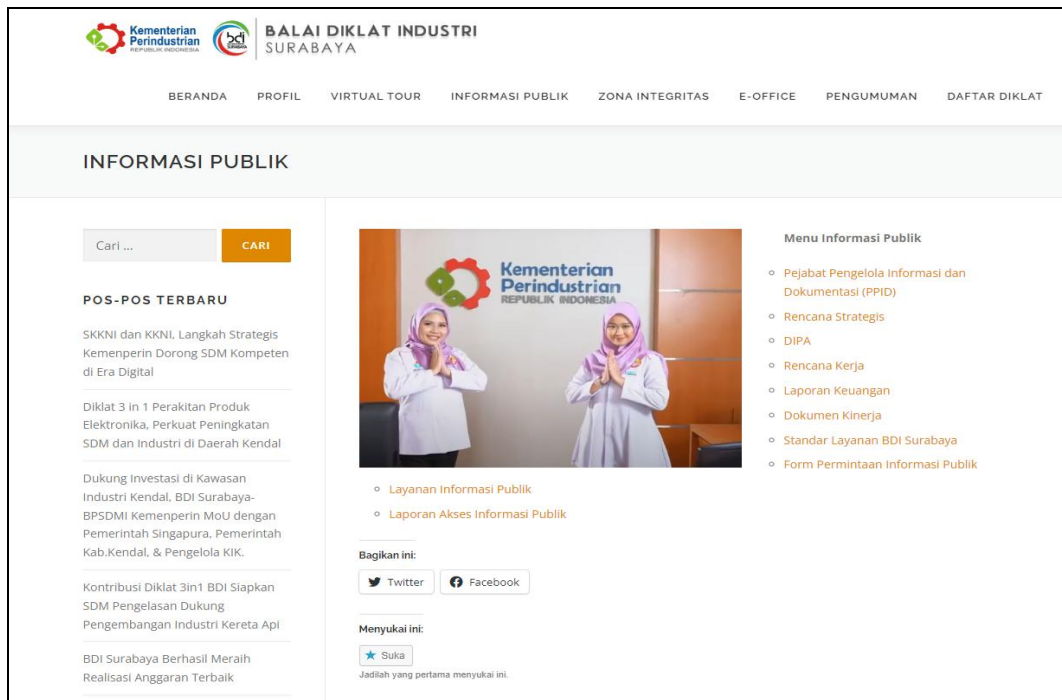
BDI SURABAYA

## TENTANG KAMI

Kami adalah unit pelaksana teknis di bidang pendidikan dan pelatihan industri yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Industri Kementerian Perindustrian. Berdasarkan Peraturan Menteri Perindustrian Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pendidikan dan Pelatihan Industri, Balai Diklat Industri mempunyai tugas melaksanakan pendidikan dan pelatihan bagi sumber daya manusia industri.

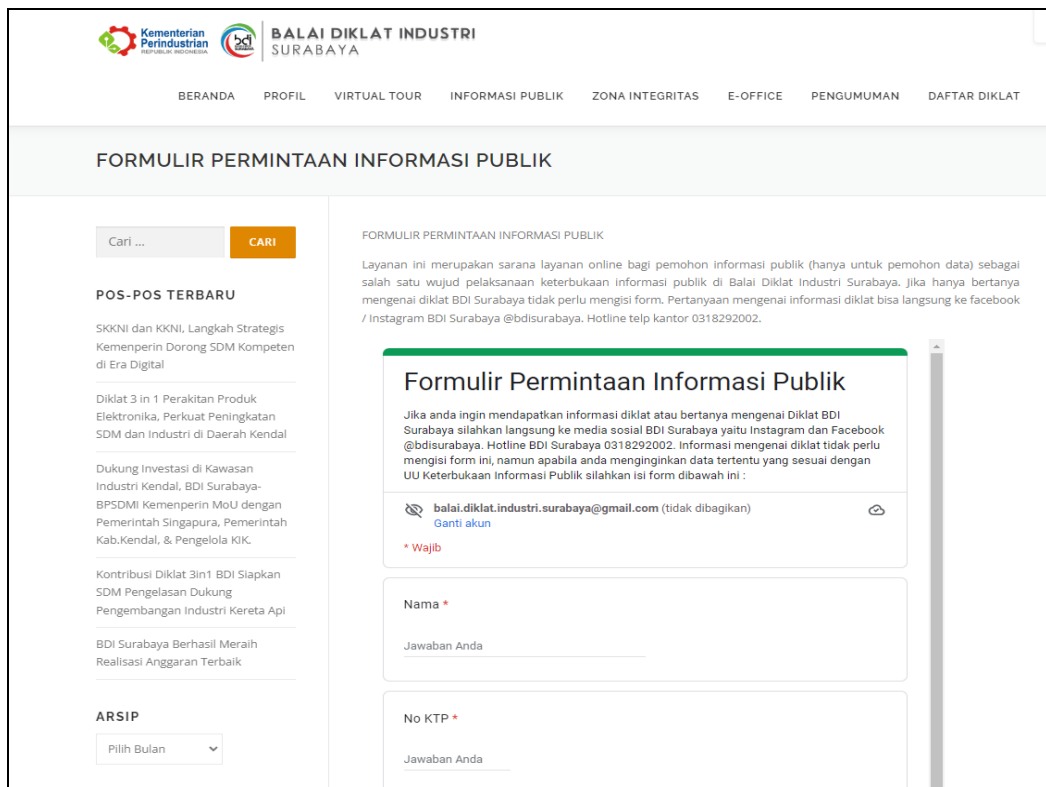


Tampilan Website BDI Surabaya



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 2024 ini BDI Surabaya juga memiliki perangkat *WhatsApp* 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.

## **B. 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.

## **C. Kegiatan Layanan Informasi/PPID**

Berdasarkan Peraturan Menteri Perindustrian R.I Nomor 2 tahun 2022. Balai Diklat Industri adalah unit pelaksana teknis di bidang pendidikan dan pelatihan industri yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Industri. Balai Diklat Industri mempunyai tugas melaksanakan pendidikan dan pelatihan bagi sumber daya manusia industri. Balai Diklat Industri Surabaya melaksanakan pendidikan dan pelatihan bagi sumber daya manusia industri dengan fokus spesialisasi elektronika, permesinan, mekanik, tekstil dan desain produk dan kemasan. Dalam melaksanakan kegiatan terkait layanan informasi publik, Balai Diklat Industri Surabaya meliputi pelayanan berupa tatap muka langsung pelanggan/tamu datang langsung ke kantor BDI Surabaya maupun secara *online* melalui *website* maupun sosial media BDI Surabaya.

## D. 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 public
- Pembuatan publikasi Layanan Informasi Publik (*brosur/leaflet, booklet dan banner*)

## E. Inovasi Pelayanan Publik

### 1) 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.



The screenshot displays the website of Balai Diklat Industri Surabaya. At the top, there are logos for the Ministry of Industry and BDI Surabaya, along with a navigation menu including BERANDA, PROFIL, VIRTUAL TOUR, INFORMASI PUBLIK, ZONA INTEGRITAS, E-OFFICE, PENGUMUMAN, and DAFTAR DIKLAT. A search bar is located on the left. The main content area features a large banner with the following text:

**KEMENTERIAN PERINDUSTRIAN REPUBLIK INDONESIA**  
**BALAI DIKLAT INDUSTRI SURABAYA**  
**MAKLUMAT PELAYANAN PUBLIK**

Kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji kami siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

*Zya Labiba, S.si, M.T.*  
Kepala Balai Diklat Industri Surabaya

Below the banner, there is a list of 'POS-POS TERBARU' (Latest News) with several items, including 'SKKNI dan KKNi, Langkah Strategis Kemenperin Dorong SDM Kompeten di Era Digital' and 'Dukung Investasi di Kawasan Industri Kendal, BDI Surabaya-BPSDMI Kemenperin MoU dengan Pemerintah Singapura, Pemerintah Kab.Kendal, & Pengelola KIK'.

*Maklumat Pelayanan Publik Digital*

[\(http://bdisurabaya.kemenperin.go.id/zona-integritas/maklumat-pelayanan-publik/\)](http://bdisurabaya.kemenperin.go.id/zona-integritas/maklumat-pelayanan-publik/)



*Maklumat Pelayan Publik Cetak*

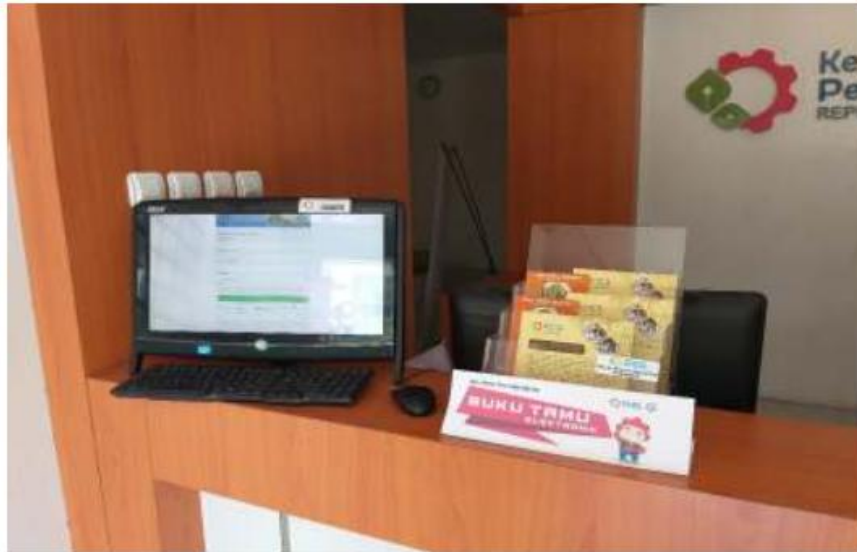
- 2) Pembuatan Layout Ruang Pelayan Publik baru dengan fasilitas Spot foto yang instagramable.



*Layout Ruang Pelayan Publik baru*

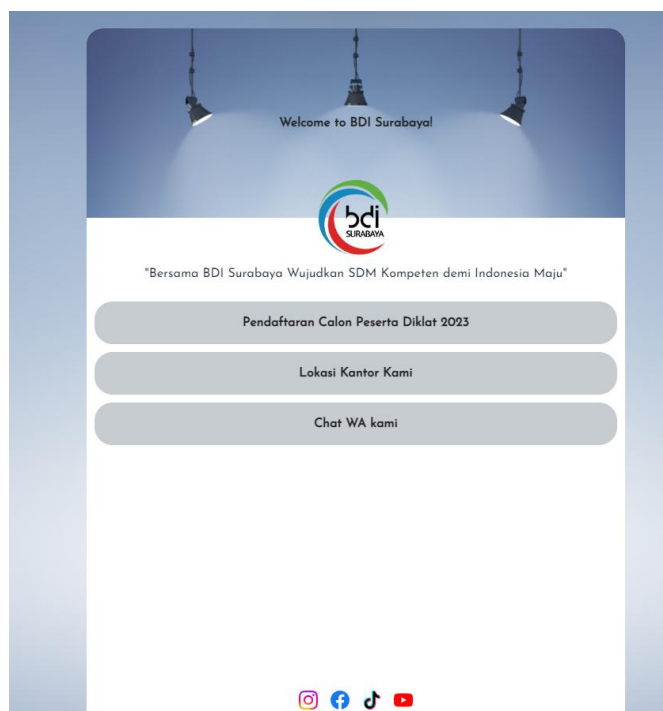
- 3) Buku Tamu Digital

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

#### 4) 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.

#### 5) Aksesibilitas informasi untuk penyandang disabilitas (rungu)



Tersebar nya informasi terkait kegiatan pemerintah terutama kegiatan BDI Surabaya ke seluruh kalangan masyarakat pada umumnya dan penyandang disabilitas pada khususnya. Sehingga seluruh lapisan masyarakat dapat menerima informasi terkait kegiatan yang dilaksanakan oleh BDI Surabaya tanpa terkecuali. Diharapkan Seluruh lapisan masyarakat dan juga disabilitas dapat mengunjungi dan memanfaatkan fasilitas sarana dan prasarana yang ada di BDI Surabaya.



*Tampilan penggunaan Inovasi*

Video di kanal Youtube yang dilengkapi Aksesibilitas informasi untuk penyandang disabilitas



Sarana dan prasarana dilengkapi Aksesibilitas informasi untuk penyandang disabilitas

## 6) Running Text Layanan Informasi Publik

Tamu yang datang ke kantor BDI Surabaya dapat melihat langsung jenis layanan BDI Surabaya melalui Running Text Layanan Informasi Publik yang terpasang di depan ruang pelayanan publik.



*Tampilan Running Text Layanan Informasi Publik*

### **3. Rincian Pelayanan Informasi Publik Selama Tahun 2024 (Semester 1)**

#### **A. Permohonan Informasi Publik**

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 2024 sampai dengan Juni 2024.

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	-	-	-	-	-
JUMLAH		-	-	-	-	-

Jumlah permohonan informasi publik di Balai Diklat Industri Surabaya selama tahun 2024 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 semester I tahun 2024 terdapat 2 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.

## 1) Pelayanan Tatap Muka

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 semester I tahun 2024, jumlah tamu yang datang adalah sebagai berikut :

No	Bulan	Jumlah
1	Januari	18 orang
2	Februari	38 orang
3	Maret	57 orang
4	April	27 orang
5	Mei	49 orang
6	Juni	35 orang
	Total	224 orang

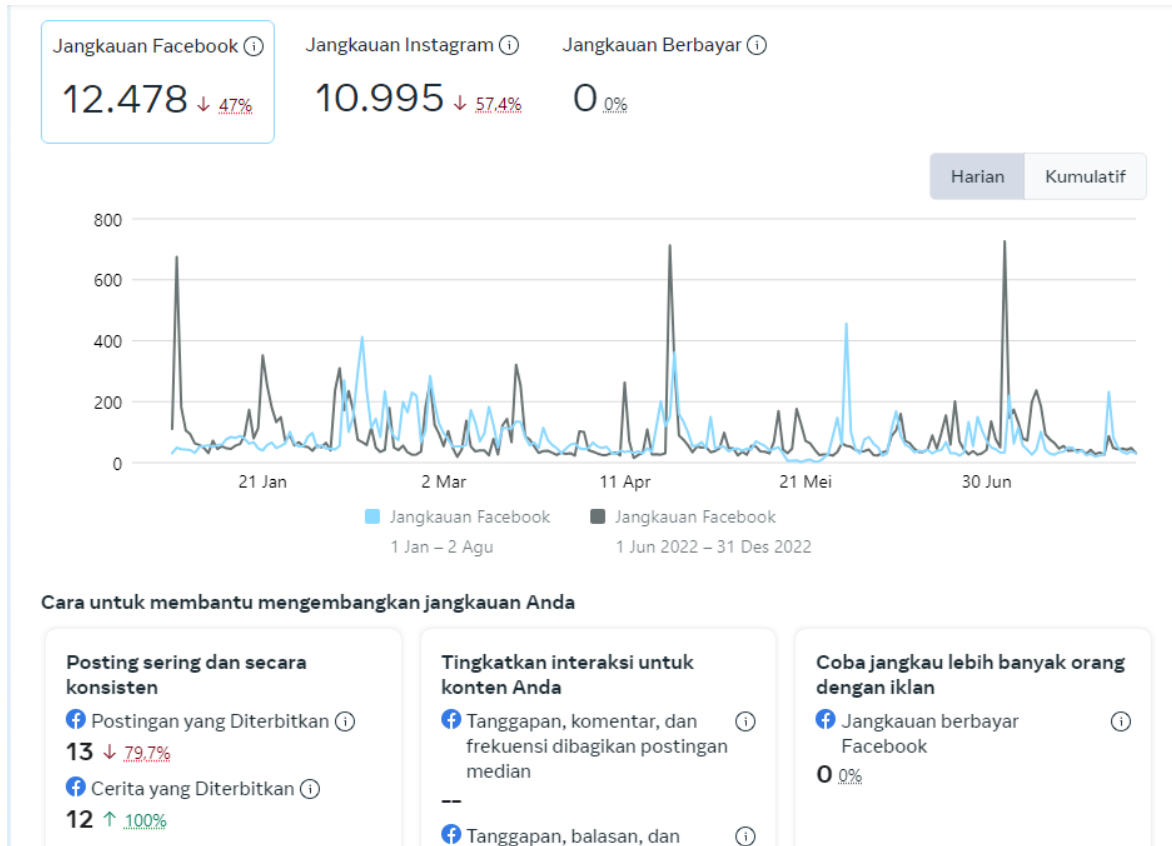
## 2) Interaksi dengan warga net melalui media sosial

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.

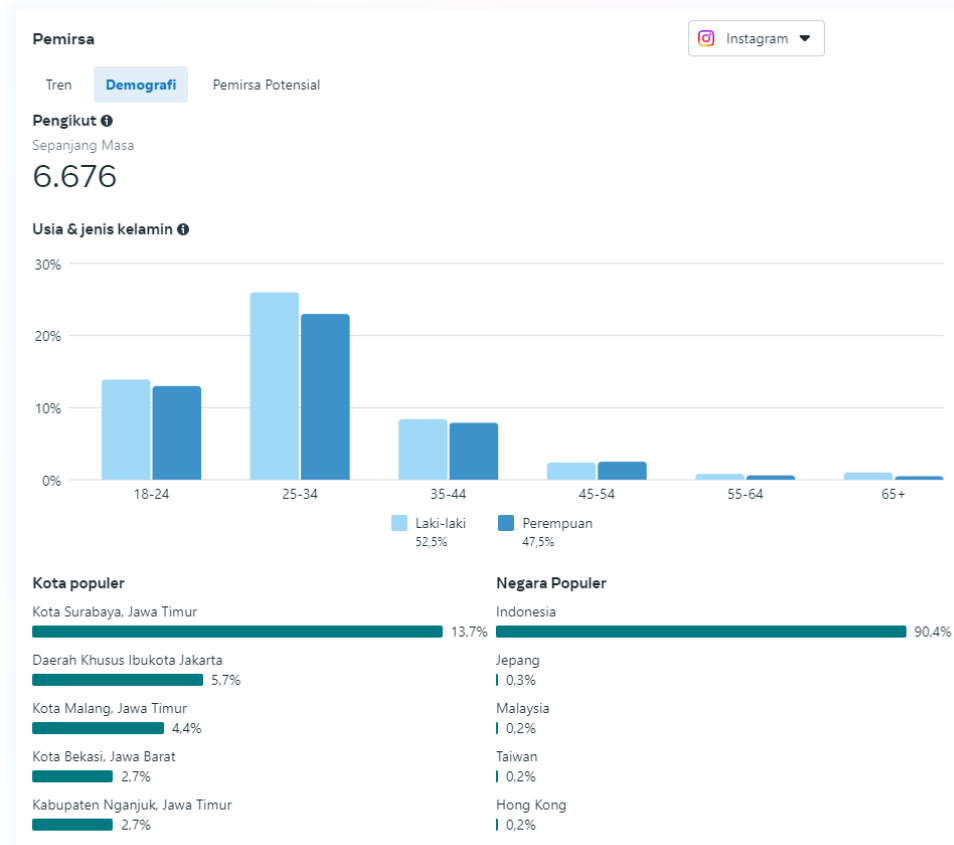
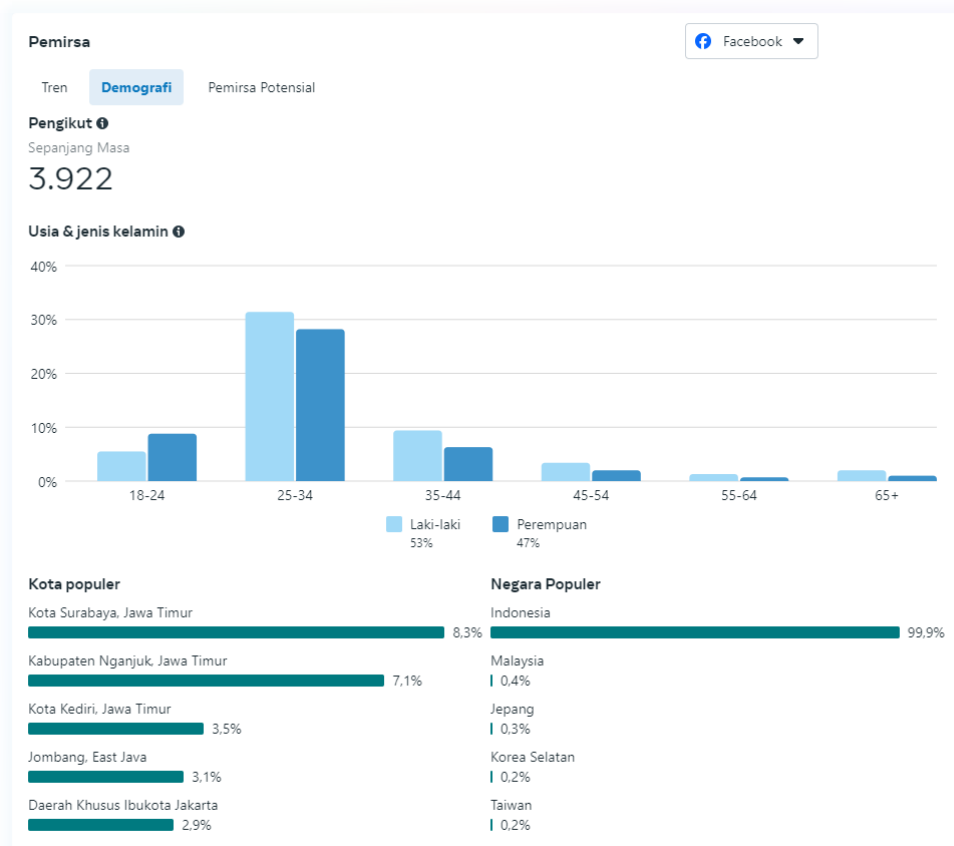
Balai Diklat Industri Surabaya memiliki akun *Facebook* dan akun *Instagram* yang dipantau oleh admin medsos yang ditugaskan. Setiap harinya admin memeriksa unggahan dan menjawab pertanyaan yang diajukan oleh warganet.



Data pengikut baru di tahun 2024 halaman Facebook dan Instagram Balai Diklat Industri Surabaya



Berikut grafik profil penggemar dan pengikut halaman Facebook BDI Surabaya



Profil penggemar dan pengikut Facebook dan Instagram Balai Diklat Industri Surabaya

#### **4. Penyelesaian Sengketa Informasi Publik**

Pada semester I tahun 2024 tidak terjadi sengketa dan keberatan dalam pelaksanaan pelayanan informasi publik di Balai Diklat Industri Surabaya. Semua pelayanan informasi publik dapat dilayani dengan baik.

#### **5. Kendala Dalam Pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik**

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

##### **A. Kendala Internal**

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

##### **B. Kendala Eksternal**

Hampir keseluruhan diklat dilaksanakan di luar BDI Surabaya (perusahaan maupun workshop) sehingga apabila ada masyarakat yang membutuhkan informasi diklat pihak BDI Surabaya harus berkoordinasi dahulu dengan perusahaan.

#### **6. Saran dan Rekomendasi/Rencana Tindak Lanjut**

Demikianlah gambaran tentang pelaksanaan layanan informasi publik oleh PPID Balai Diklat Industri Surabaya tahun 2024. Dari kinerja layanan informasi publik Semester I tahun 2024, 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 2024. 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