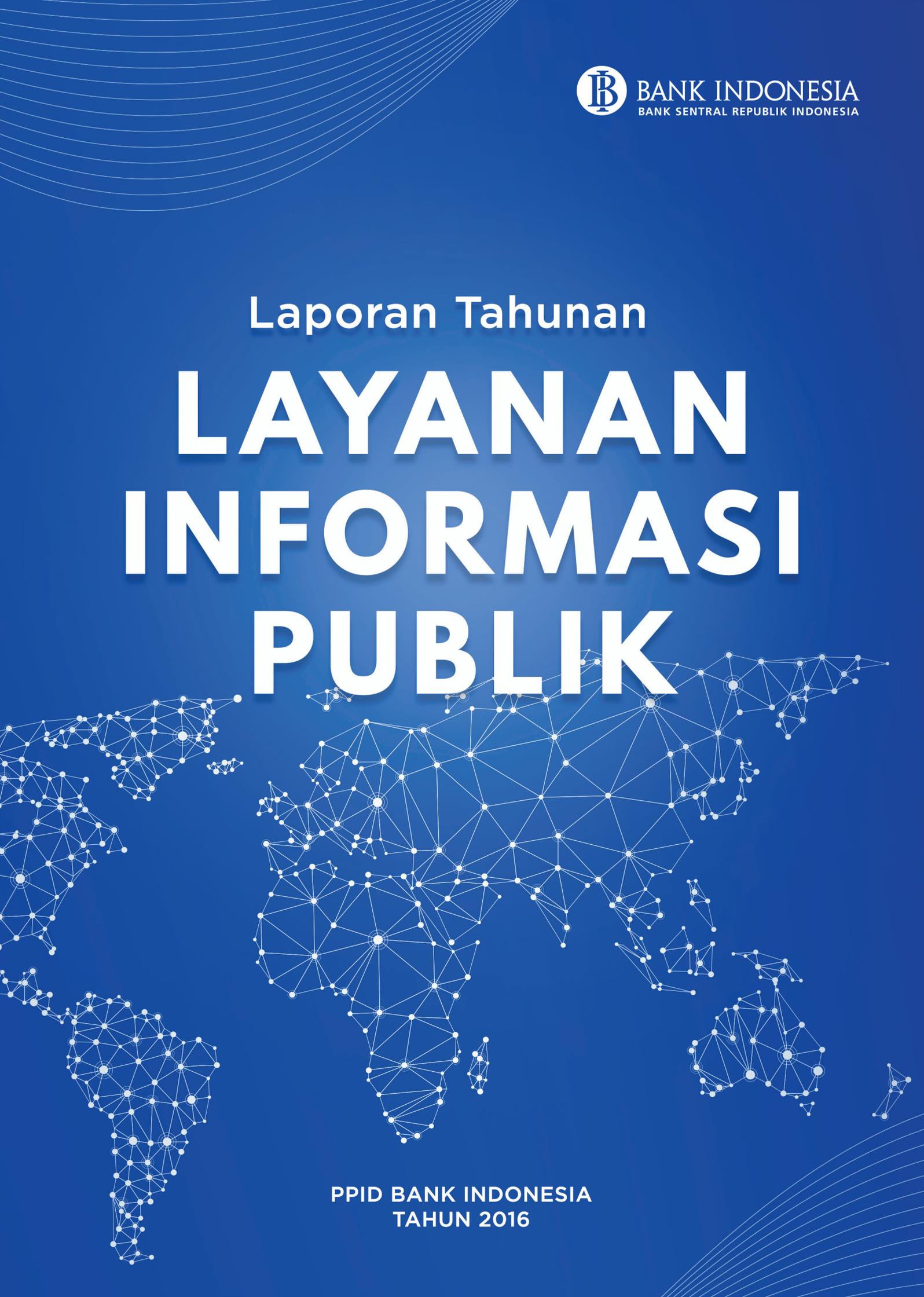


Laporan Tahunan

LAYANAN INFORMASI PUBLIK



PENDAHULUAN

Informasi merupakan kebutuhan pokok setiap orang bagi pengembangan pribadi dan lingkungan sosialnya serta merupakan bagian penting bagi ketahanan nasional. Hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik. Keterbukaan informasi publik merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara dan Badan Publik lainnya dan segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan publik sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Seiring dengan meningkatnya kesadaran publik untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik, melahirkan tuntutan agar penyelenggaraan negara oleh badan publik semakin menegakkan sistem tata kelola yang baik (*Good Governance*). Lahirnya *Good Governance* tak lain karena desakan agar setiap keputusan yang diambil oleh badan publik tersebut, baik secara struktur maupun proses pengelolannya lebih transparan, akuntabel, berkeadilan, dan taat hukum.

Governance Bank Indonesia mengacu kepada tiga pilar, yakni independensi, akuntabilitas, dan transparansi. Pilar independensi dimaksudkan agar kebijakan bank sentral tidak dicampuri dengan kepentingan pihak-pihak tertentu. Namun, dalam konteks hubungan antar lembaga publik atau lembaga negara, sejatinya independensi Bank Indonesia harus dimaknai sebagai sebuah interdependensi. Artinya, implementasi independensi Bank Indonesia harus didasarkan pada upaya menjaga hubungan saling ketergantungan antar lembaga publik dalam kerangka koordinasi.

Pilar akuntabilitas yang mana Bank Indonesia memiliki kewajiban memberikan penjelasan dan bukti yang dapat diterima mengenai pelaksanaan tugas dan wewenangnya serta menerima konsekuensi jika tidak mampu melaksanakan tugas dan wewenangnya dengan baik. Untuk mencapai hal tersebut dikawal dengan adanya audit internal untuk memastikan tercapainya tujuan dengan cara yang terkendali.

Sementara itu terkait pilar transparansi, merupakan upaya untuk memberi kejelasan kebijakan yang diambil oleh Bank Indonesia kepada publik. Pemenuhan pilar ini mengharuskan Bank Indonesia untuk membuka akses informasi yang disertai dengan komunikasi terkait upaya mencapai sasaran Bank Indonesia. Hal itulah yang membuat setiap kebijakan yang ditetapkan bank sentral selalu ditindaklanjuti dengan kegiatan komunikasi sosialisasi dan edukasi.

DAFTAR ISI:

GAMBARAN UMUM	01
MEDIA LAYANAN INFORMASI PUBLIK (LIP) BI TAHUN 2016	03
SENGKETA INFORMASI PUBLIK	15
KENDALA DALAM PELAKSANAAN INFORMASI PUBLIK	14
RENCANA TINDAK LANJUT	16
LAMPIRAN	17
INFOGRAFIS 1. SEJARAH LIP BI	02
INFOGRAFIS 2. SUMBER DAYA MANUSIA	06
INFOGRAFIS 3. JUMLAH PEMOHON BERDASARKAN MEDIA KOMUNIKASI	07
INFOGRAFIS 4. JUMLAH PEMOHON BERDASARKAN JENIS INFORMASI	09
INFOGRAFIS 5. WHISTLEBLOWING SYSTEM BANK INDONESIA	11
INFOGRAFIS 6. SURVEI KUNJUNGAN EDUKASI PUBLIK	12
TABEL 1. JUMLAH PEMOHON BERDASARKAN MEDIA KOMUNIKASI	08
TABEL 2. JUMLAH PEMOHON BERDASARKAN JENIS INFORMASI	08

GAMBARAN UMUM



Bank Indonesia sebagai bank sentral Republik Indonesia telah memiliki sistem layanan informasi, baik berbasis situs web, komunikasi telepon, email, faksimili, surat (*contact center*), *mobile application* maupun meja informasi yang terintegrasi dalam *contact center* (*visitor center*). Sistem tersebut selain untuk memenuhi kebutuhan komunikasi juga sebagai bentuk kepatuhan kepada Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP).

Sebagaimana disebutkan dalam UU KIP, bahwa informasi publik merupakan informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu Badan Publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan Negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan Badan Publik lainnya yang sesuai dengan UU KIP serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.

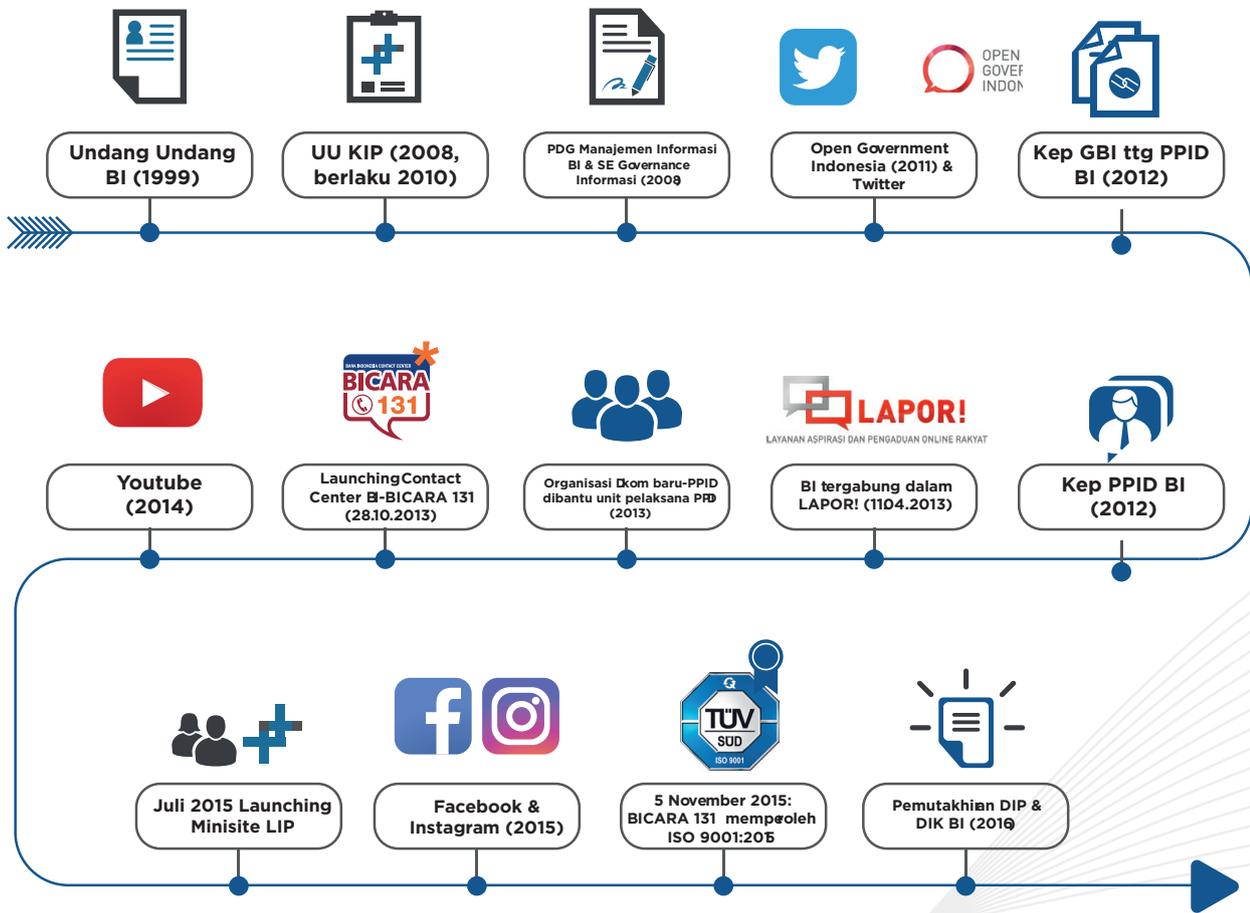
Ujung tombak dari implementasi undang-undang ini adalah pelayanan informasi. Namun yang tidak kalah penting sebelum informasi tersebut disajikan dan disediakan, yakni pengelolaan informasi. Dalam kerangka pengelolaan informasi publik di Bank Indonesia itulah terdapat fungsi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID).

PPID bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan informasi sebagai badan publik dan bertanggungjawab langsung kepada atasan PPID. Pengelolaan informasi publik di Bank Indonesia saat ini telah dilakukan dengan sistematis. Salah satunya dengan membentuk Divisi Layanan Informasi Publik dan Komunikasi Digital (DLIPKD) yang berada pada Struktur Departemen Komunikasi Bank Indonesia. DLIPKD sendiri terdiri dari bagian yang menangani *contact center* dan bagian yang menangani PPID Bank Indonesia kepada masyarakat.

Pengelolaan informasi sebagai bagian dari proses komunikasi Bank Indonesia ke masyarakat dari waktu ke waktu membutuhkan pengembangan dan pemutakhiran baik dalam aspek sistem pengelolaan (*information management*) maupun pengemasan konten (*content packaging*). Ini penting untuk mengefektifkan perluasan 'kesadaran' masyarakat akan fungsi dan peran dari Bank Indonesia terkait dengan kehidupan bernegara dan bermasyarakat.

SEJARAH LAYANAN INFORMASI PUBLIK (LIP) BI

Sebagai sebuah bank sentral, BI telah lama memiliki layanan informasi publik dari yang paling sederhana melalui surat menyurat serta hotline telepon sampai dengan yang terintegrasi seperti contact center. Roadmap sejarah LIP di Bank Indonesia tergambar sebagaimana infografis berikut:



Infografis 1. Sejarah Layanan LIP BI



MEDIA LAYANAN INFORMASI PUBLIK (LIP) BI

Bank Indonesia menciptakan kebijakan yang tepat dalam rangka mencapai dan menjaga kestabilan nilai rupiah. Agar kebijakan itu diketahui dan publik bisa berpartisipasi tentunya perlu komunikasi kepada publik. Komunikasi harus dua arah, tidak bisa hanya *one direction*. Komunikasi dua arah juga ditujukan agar terjadi '*mutual understanding*' antara BI dan publik sehingga apa yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh publik.

Komunikasi dua arah dilakukan dalam dua hal. Pertama, BI menyediakan website Bank Indonesia (www.bi.go.id). Website ini adalah kanal informasi utama semua informasi publik Bank Indonesia dari kebijakan, data maupun informasi terkait BI. Publik tinggal mengakses saja untuk mengetahui semua data dan informasi BI. BI juga mengkomunikasikan kebijakannya melalui media sosial seperti *twitter* (@bank-indonesia), *youtube* (bankindonesiachannel), *facebook*, *instagram*, maupun BI *mobile application*.

Kedua, BI menyediakan Layanan Informasi Publik (LIP) sebagai *point of contact* masyarakat (publik) ke BI. Masyarakat bisa menanyakan hal apa saja terkait data dan informasi yang dimiliki BI, kebijakan terkini sampai dengan masalah (misalnya) prosedur permintaan informasi kualitas kredit individu. Keterbukaan BI kepada publik melalui Layanan Informasi Publik (LIP) dilakukan melalui dua wings.

Wings pertama adalah Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi atau biasa disebut PPID. Sebagai amanah UU KIP dan implementasi OGI, PPID wajib ada di setiap lembaga publik termasuk Kementerian dan Lembaga. PPID inilah yang diberi amanah UU KIP sebagai pejabat yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan informasi di badan publik. Di Bank Indonesia, PPID dibantu oleh unit pengelola PPID dan Pejabat Fungsional Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PFPID) yang berada diseluruh satuan kerja. PFPID (di BI biasa juga disebut manajer Informasi) adalah *contact person* dan pejabat yang mengetahui seluruh informasi di satuan kerja ybs. PPID terintegrasi dengan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!), yaitu aplikasi media sosial yang melibatkan partisipasi publik dan bersifat

dua arah, yang digunakan sebagai alat bantu untuk melakukan monitoring dan verifikasi capaian program pembangunan maupun pengaduan masyarakat terkait pelaksanaan program pembangunan nasional.

Wings kedua adalah *contact center* Bank Indonesia (BICARA 131). Pendirian BICARA 131 dimaksudkan sebagai solusi strategis untuk pengendalian dan pengelolaan arus permintaan informasi publik. Di era keterbukaan informasi, lembaga publik dihadapkan pada tuntutan penyediaan layanan informasi yang optimal untuk memenuhi kehausan masyarakat terhadap informasi. Keterbukaan informasi tersebut bukan hanya diamanatkan oleh Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP), tapi lebih jauh lagi diharapkan akan mendorong masyarakat untuk ikut terlibat dalam proses penyusunan kebijakan publik dan berpartisipasi pada tahap implementasinya.

Dalam hal ini, Bank Indonesia memberikan kewenangan langsung kepada PPID dalam memberikan pelayanan informasi, dengan *contact center* sebagai Petugas Informasi yang langsung berhubungan dengan masyarakat.

SARANA DAN PRASARANA

Bank Indonesia secara aktif menyediakan Layanan Informasi Publik (LIP) yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat untuk mengetahui fungsi dan tugas BI serta mencari informasi publik

A. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Bank Indonesia (PPID BI)

**Departemen Komunikasi
Bank Indonesia**

cq. Unit Pelaksana PPID

**Jl. M.H. Thamrin No.2 (Gedung
Thamrin) Jakarta 10350;**

**Telp: 131 (pulsa lokal); 1500131
(dari luar negeri)**

Fax: (021) 386 1458

E-mail: bicara@bi.go.id

PPID BI dibentuk berdasarkan amanah UU No.14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP). Dengan terbentuknya PPID BI, pemohon informasi sesuai dengan haknya dapat memperoleh informasi publik yang dihasilkan oleh Bank Indonesia sesuai dengan ketentuan dalam UU No. 14 Tahun 2008. PPID Bank Indonesia sesuai dengan Keputusan Gubernur Bank Indonesia No.14/46/KEP. GBI/INTERN/2012 Tentang Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Bank Indonesia.

B. **Contact Center Bank Indonesia terdiri dari:**

Call Center BICARA 131

adalah *contact center* BI untuk layanan permohonan informasi yang disampaikan melalui sarana komunikasi telepon. Berikut adalah nomor akses untuk menghubungi BICARA 131 melalui nomor Telepon: 131 (pulsa lokal) atau 1500131 (dapat diakses dari luar negeri dan dalam negeri).

Visitor Center

Disediakan bagi *stakeholders* yang ingin mengunjungi BI untuk bertanya secara langsung mengenai fungsi dan tugas BI ataupun permasalahan terkait dengan Sistem informasi Debitur (SID), Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran, ataupun hal umum lainnya mengenai BI. *Visitor Center* BICARA berlokasi di:

Menara Sjafrudin Prawiranegara lantai.1

Jl. M.H. Thamrin No. 2

Jakarta 10350; Telp: 131 (pulsa lokal), 1500131 (dari luar negeri)

Jam operasional:

Senin s/d Jumat, pukul 08.00 s/d 16.00 WIB Center

Email : bicara@bi.go.id

Website: www.bi.go.id

Minisite LIP

Merupakan *site* khusus yang berisi informasi LIP Bank Indonesia kepada publik melalui dua media, yaitu melalui PPID dan *contact center* (131). Selain itu, didalam minisite ini terdapat beberapa sub menu yang berisi informasi untuk disampaikan kepada publik, dalam bentuk laporan LIP yang selalu diupdate secara berkala serta Informasi kebijakan BI yang disampaikan dalam bentuk infografis.

Media Sosial:

Twitter: @bank_indonesia

Facebook: BankIndonesiaOfficial

Instagram: Bank_Indonesia

Youtube: BankIndonesiaChannel

Flickr: bankindonesia

yang dimiliki BI melalui:

ANGGARAN

Anggaran Layanan Informasi Publik Bank Indonesia (LIP) tahun 2016 menggunakan anggaran Divisi Layanan Informasi Publik dan Komunikasi Digital selama periode 1 Januari hingga 31 Desember 2016 sebesar Rp 21.309.942.300.

SUMBER DAYA MANUSIA

Personil bagian Layanan Informasi Publik Bank Indonesia (LIP) berada didalam Divisi Layanan Informasi Publik dan Komunikasi Digital (LIP-KD), yang terdiri dari:



Infografis 2. Sumber Daya Manusia

PENGHARGAAN

Layanan Informasi Publik (LIP) Bank Indonesia melalui *contact center* Bank Indonesia (BICARA 131) telah tersertifikasi ISO 9001:2015. Merupakan suatu penghargaan prestisius dikarenakan BICARA 131 merupakan *contact center* badan publik pertama di dunia yang telah tersertifikasi ISO 9001:2015. Hal ini merupakan salah satu wujud nyata Bank Indonesia untuk selalu memberikan *service excellence* kepada stakeholder dalam hal pelayanan prima.

Dalam Penganugerahan Pemingkatan Badan Publik Tahun 2016 yang diselenggarakan oleh Komisi Informasi Pusat, LIP BI memperoleh peringkat ke-4 (empat) pada kategori Badan Publik dan Lembaga Negara Non Kementerian. Hal tersebut merupakan pencapaian besar mengingat pada tahun 2015 LIP BI berada pada peringkat ke-6 (enam). Hal ini membuktikan bahwa Bank Indonesia *comply* dan konsisten terhadap transparansi pelayanan informasi kepada publik.

Penghargaan selanjutnya adalah penganugerahan dalam *The Best Contact Center* Indonesia (TBCCI) tahun 2016 yang diselenggarakan oleh Indonesia *Contact Center* Association (ICCA). Dalam ajang tersebut, LIP Bank Indonesia melalui BICARA 131 memperoleh penghargaan tertinggi (medali Platinum) untuk kategori *The Best Employee Engagement*.

Tidak hanya mengukir prestasi di dalam negeri, LIP Bank Indonesia melalui *Contact Center* Bank Indonesia (BICARA 131) pun turut berprestasi dalam ajang internasional, *Contact Center World* (CCW). Total penghargaan yang diperoleh adalah sebanyak 9 (sembilan) penghargaan baik secara individu maupun korporat, dengan penghargaan tertinggi adalah (medali *Gold*) untuk kategori *The Best Social Media*.

Layanan informasi yang dilaksanakan oleh BI telah berjalan baik selama tahun 2016. Hal ini



PELAKSANAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK (LIP) BI

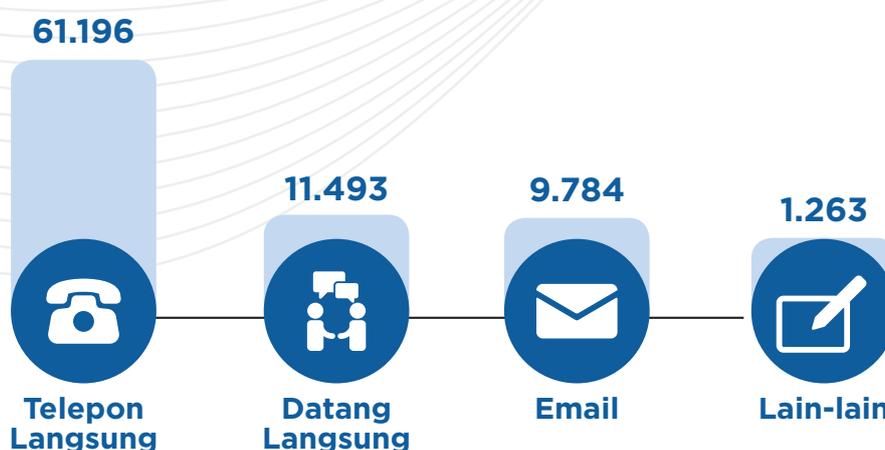
dapat dilihat dari beberapa indikator yaitu:

A. Kinerja Layanan Informasi Publik

Layanan informasi Bank Indonesia menjadi semakin terdokumentasi dengan baik dengan terbentuknya *contact center* Bank Indonesia (BICARA 131). Beberapa indikator seperti jumlah pelayanan yang masuk, jenis informasi yang paling sering ditanyakan hingga rata-rata waktu penyelesaian tindak lanjut dari case/permasalahan dapat terdokumentasi dengan baik.

Berdasarkan data aplikasi *contact center*, selama tahun 2016 tercatat lebih dari 80.000 pemohon yang mengajukan permohonan informasi ke Bank Indonesia dengan rata-rata 6.900 pemohon yang mengajukan permohonan informasi ke Bank Indonesia setiap bulannya.

Mayoritas *stakeholder* mengajukan permohonan melalui media Telepon di nomor layanan 131. Sebagai informasi, Bank Indonesia membuka berbagai media komunikasi bagi publik untuk kemudahan akses informasi, antara lain melalui media Telepon, datang langsung (*Visitor Center*), *email*, *fax*, surat serta media sosial seperti *Twitter*, *Youtube*, *Flickr*, *Facebook*, *Instagram* dan tentunya Website BI. Pencapaian banyaknya pemohon informasi yang masuk ke Bank Indonesia tercermin dari Infografis (Infografis 1. Jumlah Pemohon Berdasarkan Media Komunikasi) dan Tabel (Tabel 1. Jumlah Pemohon Berdasarkan Media Komunikasi):



Infografis 3. Jumlah Pemohon Berdasarkan Media Komunikasi

2016	MEKANISME PERMOHONAN				
	DATANG LANGSUNG	TELEPON	EMAIL	LAIN-LAIN	TOTAL
JANUARI	919	5.251	659	66	6.895
FEBRUARI	884	7.382	869	75	9.210
MARET	985	5.943	776	68	7.772
APRIL	960	5.021	652	60	6.693
MEI	942	4.162	624	70	5.798
JUNI	993	5.940	1226	79	8.238
JULI	717	2.904	522	66	4.209
AGUSTUS	1.001	5.088	803	159	7.051
SEPTEMBER	1.044	4.711	831	82	6.668
OKTOBER	1.040	4.609	1032	43	6.724
NOVEMBER	1.114	4.662	1042	330	7.148
DESEMBER	8.94	5.523	748	165	7.330
TOTAL	11.493	61.196	9.785	1.263	83.736

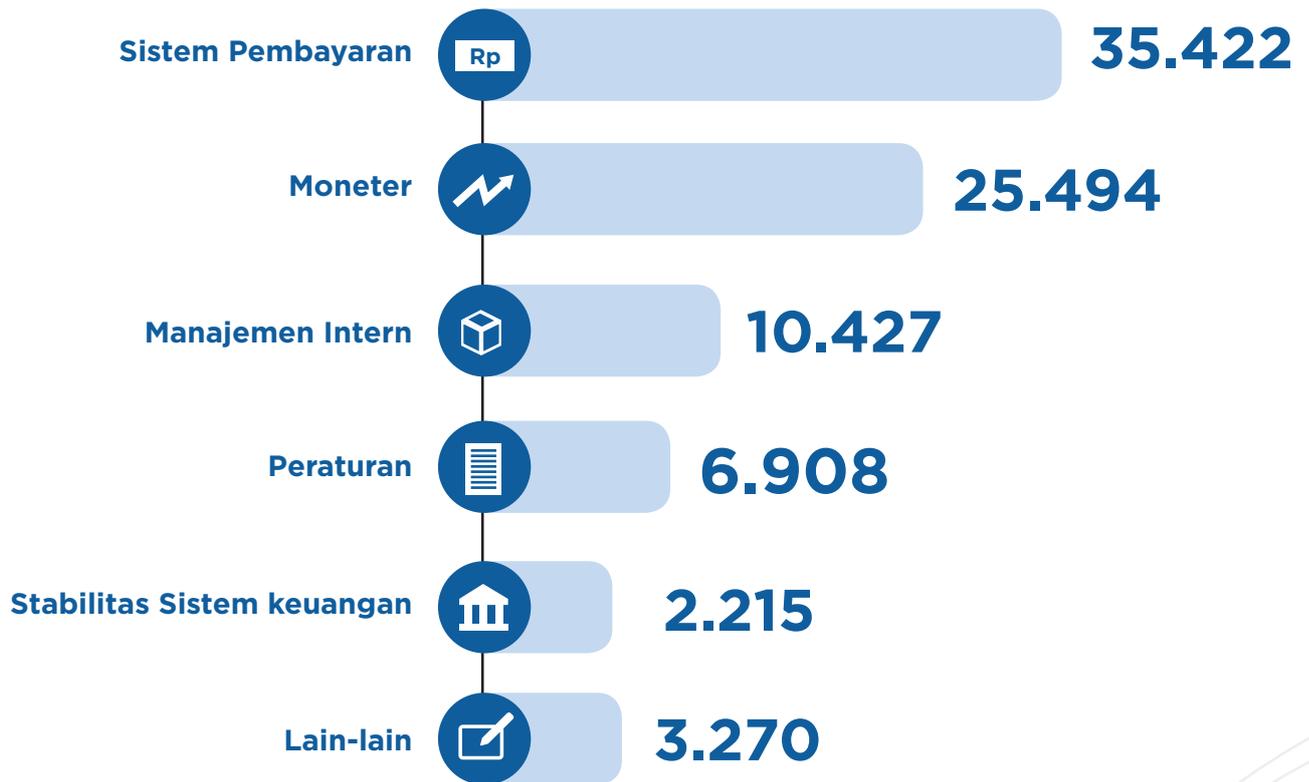
*Lain-Lain terdiri dari: Fax, Media Sosial (Twitter), Surat, portal Laport!

Tabel 1. Jumlah Pemohon Berdasarkan Media Komunikasi

Publik yang mengajukan permohonan informasi ke Bank Indonesia melalui BICARA 131 tentunya membawa berbagai jenis pertanyaan dan mengharapkan jawaban dari Bank Indonesia. Selama tahun 2016, mayoritas permohonan informasi yang diajukan adalah terkait status Debitur nasabah di Bank Indonesia atau yang lebih dikenal dengan istilah BI-checking. Dalam hal ini, 25,62% stakeholder yang menghubungi BICARA mengajukan permohonan informasi seputar BI-checking sebagaimana tercantum di tabel (Tabel 2. Jumlah Pemohon Berdasarkan Jenis Informasi) dan infografis (Infografis 4. Jumlah Pemohon Berdasarkan Jenis Informasi):

No	PERIODE	JENIS INFORMASI YANG DIMINTA						TOTAL
		MONETER	STABILITAS SISTEM KEUANGAN	SISTEM PEMBAYARAN	MANAJEMEN INTERN	PERATURAN	LAINNYA	
1	Januari	2.338	132	2.414	973	713	325	6.895
2	Februari	2.291	199	4.594	1.135	665	326	9.210
3	Maret	2.459	208	2.956	945	955	249	7.772
4	April	2.365	195	2.359	873	648	253	6.693
5	Mei	1.779	145	2.644	515	463	252	5.798
6	Juni	2.260	158	2.756	2.277	543	244	8.238
7	Juli	1.442	224	1.511	523	316	193	4.209
8	Agustus	2.143	235	3.132	773	520	248	7.051
9	September	2.103	204	2.798	789	538	236	6.668
10	Oktober	2.138	181	2.796	625	512	472	6.724
11	November	2.123	151	3.550	466	608	250	7.148
12	Destember	2.053	183	3.912	533	427	222	7.330
	TOTAL	25.494	2.215	35.422	10.427	6.908	3.270	83.736

Tabel 2. Jumlah Pemohon Berdasarkan Jenis Informasi



Infografis 4. Jumlah Pemohon Berdasarkan Jenis Informasi

Sebagaimana amanat UU KIP no.14 tahun 2008, bahwa setiap permohonan informasi yang masuk agar diselesaikan dalam kurun waktu paling lambat 10 hari kerja + 7 hari kerja. Mengacu kepada UU KIP tersebut, setiap permohonan informasi yang masuk ke Bank Indonesia semaksimal mungkin diangani secara langsung hingga tahap penyelesaian. Berdasarkan amanat tersebut serta sebagai wujud *service excellent* kepada stakeholder, masa waktu penyelesaian permohonan stakeholder di Bank Indonesia rata-rata dapat terselesaikan dengan baik dalam waktu 1 (satu) hari kerja.

B. Standar Layanan Informasi Publik

Standar Layanan Informasi Publik di bank Indonesia berdasarkan Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP). Hal ini juga yang mendasari pendirian BICARA 131 sebagai solusi strategis untuk pengendalian dan pengelolaan arus permintaan informasi publik. Di era keterbukaan informasi, lembaga publik dihadapkan pada tuntutan penyediaan layanan informasi yang optimal untuk memenuhi kehausan masyarakat terhadap informasi. Keterbukaan informasi tersebut bukan hanya diamanatkan oleh Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP), namun lebih jauh lagi diharapkan

akan mendorong masyarakat untuk ikut terlibat dalam proses penyusunan kebijakan publik dan berpartisipasi pada tahap implementasinya. Suatu kondisi masyarakat demokratis yang lebih dewasa.

Pembentukan BICARA 131 juga didasarkan pada standard UU KIP. Dengan demikian, pembentukan BICARA 131 agak berbeda dengan pembentukan *contact center* di lembaga-lembaga lain di tanah air. BICARA 131 dibangun dalam konteks layanan informasi publik, yang perlu diakui bahwa baru BI saja yang memosisikan pendirian *contact center* secara unik seperti itu di tanah air. Selain itu, standar yang digunakan adalah *best practice* dari pelaksanaan *contact center* baik secara nasional maupun *worldwide*. BICARA 131 juga mampu menunjukkan standar layanan yang sangat baik terbukti dengan pengakuan perolehan sertifikasi ISO 9001:2015, dimana BICARA 131 merupakan *contact center* lembaga publik pertama di dunia yang telah tersertifikasi ISO 9001:2015.

C. Daftar Klasifikasi Perolehan Informasi (DKPI)

Daftar Klasifikasi Perolehan Informasi atau biasa disebut DKPI adalah Katalog dari seluruh informasi yang ada di Bank Indonesia, yang merupakan hasil dari pelaksanaan Tugas Pokok diseluruh satuan kerja dan dikategorikan berdasarkan klasifikasi perolehannya. DKPI menjadi dasar pemberian informasi kepada publik sehingga memberikan kelancaran bagi

Layanan Informasi Publik BI dalam memberikan informasi kepada pemohon informasi.

DKPI yang disusun juga memberikan manfaat karena menyediakan katalog tentang seluruh informasi yang tersedia di BI, mengetahui satuan kerja pengelola suatu informasi, memudahkan pencarian dan sharing informasi (lalu lintas pertukaran informasi), mencegah redundansi pengelolaan informasi dengan adanya kejelasan pengelolaan Informasi, serta mengurangi risiko keamanan informasi dengan adanya klasifikasi perolehan informasi yang ditetapkan secara jelas. DKPI BI telah dipublikasikan di intranet Bank Indonesia sejak tahun 2011 sebagai sumber katalog informasi yang digunakan oleh petugas informasi untuk memberikan atau tidak memberikan permohonan informasi publik.



Sebagai bentuk *pemenuhan* Bank Indonesia terhadap amanat UU KIP, saat ini Bank Indonesia telah menyusun DKPI yang sesuai dengan format Daftar Informasi Publik (DIP) dan Daftar Informasi Dikecualikan (DIK). Pengkinian DIP dan DIK terus dilakukan untuk terus meningkatkan pelayanan prima kepada publik. Per Desember 2016, terdapat sebanyak 9.911 jenis informasi di Bank Indonesia dalam bentuk DIP dan DIK.

D. **Whistleblowing System Bank Indonesia**

Whistleblowing System Bank Indonesia (WBS-BI) adalah sistem yang disediakan Bank Indonesia bagi publik yang perlu melaporkan dugaan terjadinya pelanggaran yang dilakukan oleh pihak internal Bank Indonesia termasuk Pegawai PKWT (kontrak) dan *Outsourcing*.

Dugaan pelanggaran yang dapat dilaporkan melalui WBS-BI ini mencakup dugaan pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan dan peraturan intern Bank Indonesia, yang meliputi (Gambar 2. *Whistleblowing System* Bank Indonesia):

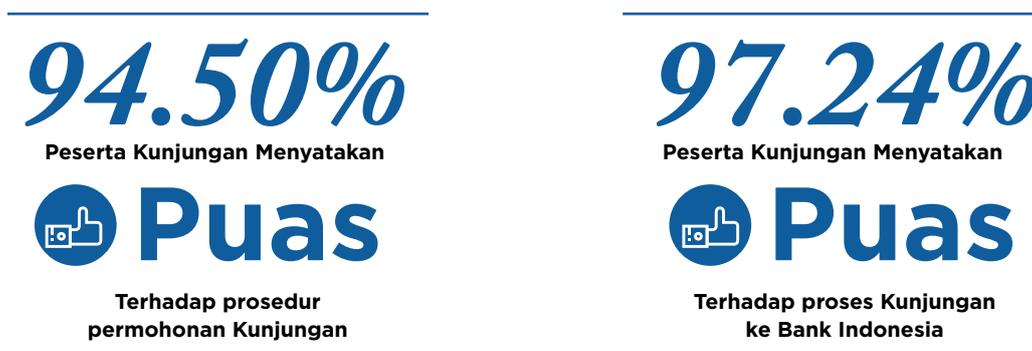


Infografis 5. *Whistleblowing System* Bank Indonesia

Laporan dapat disampaikan melalui sarana yang terdapat informasi kontak. Bank Indonesia sangat menghargai informasi yang stakeholder laporkan dan berkomitmen menindaklanjutinya, oleh karenanya kerahasiaan identitas sebagai *whistleblower* amat diutamakan dan tetap terjaga. WBS-BI dapat diakses di alamat website <https://www.bi.go.id/wbsbi/>

E. Kunjungan ke Bank Indonesia

Dalam rangka melaksanakan program edukasi masyarakat mengenai bidang tugasnya, Bank Indonesia menerima kunjungan edukasi rutin masyarakat setiap hari Selasa dan Kamis. Selama tahun 2016, sebanyak 6.449 peserta dari 69 instansi Pendidikan (sekolah/universitas/instansi) turut berpartisipasi dalam kegiatan Kunjungan ke Bank Indonesia (Infografis 6. Survei Kunjungan Edukasi Publik).



Terhitung sejak Januari-Desember 2016 topik kunjungan yang menjadi favorit adalah:



*Diluar pemaparan materi mengenai Kebanksentralan yang menjadi materi wajib dalam kegiatan dimaksud.

Infografis 6. Survei Kunjungan Edukasi Publik

F. Perpustakaan

Perpustakaan Kantor Pusat Bank Indonesia hadir untuk memberikan pelayanan prima dalam mendukung kegiatan riset dan kebijakan yang berbasis pengetahuan di Bank Indonesia, melalui: (1) kelengkapan koleksi di bidang moneter, stabilitas sistem keuangan, sistem pembayaran, dan bidang lainnya terkait peningkatan kompetensi SDM; (2) ketersediaan fasilitas IT dan infrastruktur yang lengkap dan friendly access bagi pemustaka ; (3) SDM yang ramah, proaktif dan siap membantu melayani kebutuhan pemustaka akan referensi dan informasi. Sebagai bentuk komitmen dalam memberikan layanan prima, Perpustakaan Kantor Pusat Bank Indonesia telah bersertifikasi ISO 9001:2008 sejak tahun 2011 sampai dengan saat ini.

Penyampaian informasi publik melalui Perpustakaan Kantor Pusat Bank Indonesia membuka layanan setiap hari kerja mulai pukul 07:10 s/d pukul 18:00. Informasi lengkap terkait Perpustakaan Bank Indonesia dapat diakses pada link berikut:

<http://www.bi.go.id/id/tentang-bi/perpustakaan/Contents/Default.aspx>

G. Media Sosial

Media Sosial Bank Indonesia (BI) terus mengalami perkembangan yang menggembirakan dan menjadi salah satu *channel* komunikasi BI yang efektif. Oleh karena itu, pemanfaatan media sosial sebagai salah satu saluran komunikasi BI akan turut mendukung pencapaian tujuan efektivitas kebijakan BI.

Implementasi kegiatan media sosial di Bank Indonesia tahun 2016 termasuk *leading* dalam inovasi dan beragam channel serta menunjukkan BI sebagai lembaga publik yang *concern* terhadap Keterbukaan Informasi Publik. BI telah memiliki beragam media sosial yang telah direspons positif oleh netizen (masyarakat internet) yang terdiri dari:



Twitter Bank Indonesia (@Bank_Indonesia) yang muncul secara aktif sejak tahun 2012 dan saat ini memiliki follower lebih dari 400.000. Informasi terkini yang disampaikan meliputi: kurs, jadwal kas keliling, kunjungan ke Bank Indonesia (#KunjunganBI), BI Rate (#BIRate) serta berbagai laporan, survei, info terbaru, dan siaran pers (website www.bi.go.id).



Youtube Channel Bank Indonesia yang sepanjang 2016 sudah mengunggah 81 video, diantaranya video liputan dan video grafis kegiatan Bank Indonesia yakni Press Conference RDG BI rate, Pertemuan Tahunan BI 2016 dsb, peluncuran uang Rupiah NKRI, Serial Edukasi BI, dsb.



Facebook Bank Indonesia, mulai diluncurkan 1 September 2015 dan kini sudah mendapat lebih dari 36.789 likes terkait informasi kegiatan komunikasi Bank Indonesia, info terbaru dan siaran pers dari website www.bi.go.id, infografis kebijakan BI dsb.



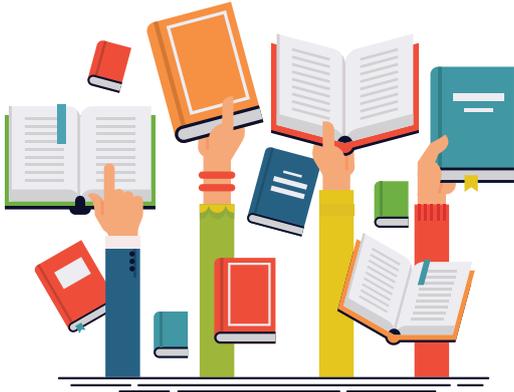
Instagram Bank_Indonesia, mulai diluncurkan pada November 2015 dan saat ini sudah memiliki 29.903 follower dan mengkomunikasikan kegiatan BI wide.



Flickr, yaitu merupakan media sosial yang digunakan BI untuk menampilkan foto kegiatan BI terkini dengan format resolusi yang besar sehingga dapat digunakan oleh wartawan maupun publik sesuai dengan kebutuhannya. Saat ini foto kegiatan BI yang sudah diunggah sebanyak 346 foto.

H. Jurnal

Dalam memenuhi penyampaian informasi kepada publik, Bank Indonesia menyediakan media yang memfasilitasi publik untuk melakukan penelitian ilmiah dalam bentuk pembuatan jurnal. Jurnal di Bank Indonesia terdiri dari 2 kriteria, sbb:



Jurnal Ekonomi

Jurnal ini memuat paper ilmiah di bidang ekonomi, moneter dan perbankan. Naskah harus merupakan karya asli penulis (perorangan, kelompok atau institusi) yang tidak melanggar hak cipta. Naskah yang dikirimkan, belum pernah diterbitkan dan tidak sedang dikirimkan ke penerbit lain dalam waktu yang bersamaan. Hak cipta atas naskah yang diterima, tetap menjadi hak penulis. Informasi lengkap terkait jurnal ekonomi dapat diakses melalui link berikut:

<http://www.bi.go.id/id/publikasi/jurnal-ekonomi/Default.aspx>

Working Paper BI (2012 – saat ini)

Working Paper Bank Indonesia mencakup paper ilmiah di bidang ekonomi, moneter, dan stabilitas keuangan karya pegawai Bank Indonesia dan telah melalui seleksi Editorial Board Forum Riset Bank Indonesia (yang dibentuk tahun 2013). Isi dan hasil penelitian dalam tulisan-tulisan di Working Paper Bank Indonesia ini sepenuhnya tanggung jawab penulis dan bukan merupakan pandangan resmi Bank Indonesia. Informasi lengkap terkait Working Paper Bank Indonesia dapat diakses melalui link berikut:

<http://www.bi.go.id/id/publikasi/wp/Default.aspx>



I. Museum

Museum BI merupakan wahana komunikasi kebijakan BI bagi masyarakat, sehingga masyarakat dapat mengetahui kebijakan BI terkini yang dikeluarkan BI. Museum BI juga diharapkan dapat menjadi wahana pendidikan dan penelitian bagi masyarakat Indonesia maupun internasional tentang fungsi dan tugas BI, di samping merupakan wahana komunikasi kebijakan dan rekreasi yang bersifat edukatif. Dengan demikian diharapkan Museum BI dapat meningkatkan *corporate image*. Museum BI juga disajikan dalam website Bank Indonesia, sehingga memudahkan publik dimanapun berada untuk melakukan *virtual tour* dan mempelajari informasi yang disajikan di setiap ruangan Museum BI.

Selama tahun 2016, sebanyak 239.812 pengunjung dari berbagai Instansi/Instansi Pendidikan (Sekolah/Universitas/Instansi) yang turut berpartisipasi dalam kegiatan Kunjungan ke Museum Bank Indonesia. Indeks Kepuasan pengunjung Museum BI tahun 2016 adalah 5,35 (lima koma tiga puluh lima) dimana pada tahun sebelumnya di 2015 adalah 5,25 (lima koma dua puluh lima) dari skala 1-6. Hasil survei menunjukkan tingginya angka kepuasan pengunjung terhadap program Kunjungan ke Museum Bank Indonesia. Sebagai wujud compliance terhadap publik, Museum BI selalu mengutamakan service excellence serta telah tersertifikasi ISO 9001:2008.

SENGKETA INFORMASI PUBLIK



Selama tahun 2016 tidak terdapat sengketa permintaan informasi publik. Hal ini menunjukkan bahwa Bank Indonesia mampu menjalankan Layanan Informasi Publik dengan baik sesuai UU KIP.

KENDALA DALAM PELAKSANAAN LIP



Dalam pelaksanaan penyediaan Layanan Informasi Publik Bank Indonesia, beberapa kendala yang dihadapi antara lain sbb:

- A. Banyaknya satuan kerja Bank Indonesia yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia membutuhkan koordinasi secara berkesinambungan dalam hal pengelolaan Daftar Klasifikasi Perolehan Informasi (DKPI) agar selalu terupdate dan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang KIP no.14 Tahun 2008.
- B. Beragamnya ketentuan/kebijakan di Bank Indonesia yang disampaikan ke publik perlu didukung oleh sumber daya yang memadai, baik dari sisi pemenuhan perangkat (infrastruktur) maupun sumber daya manusia (*people*). *Contact center* Bank Indonesia (BICARA 131) yang merupakan garda terdepan layanan informasi publik Bank Indonesia perlu didukung oleh infrastruktur dan sumber daya yang mencukupi dalam melakukan fungsi diseminasi dan edukasi kepada publik.

RENCANA TINDAK LANJUT

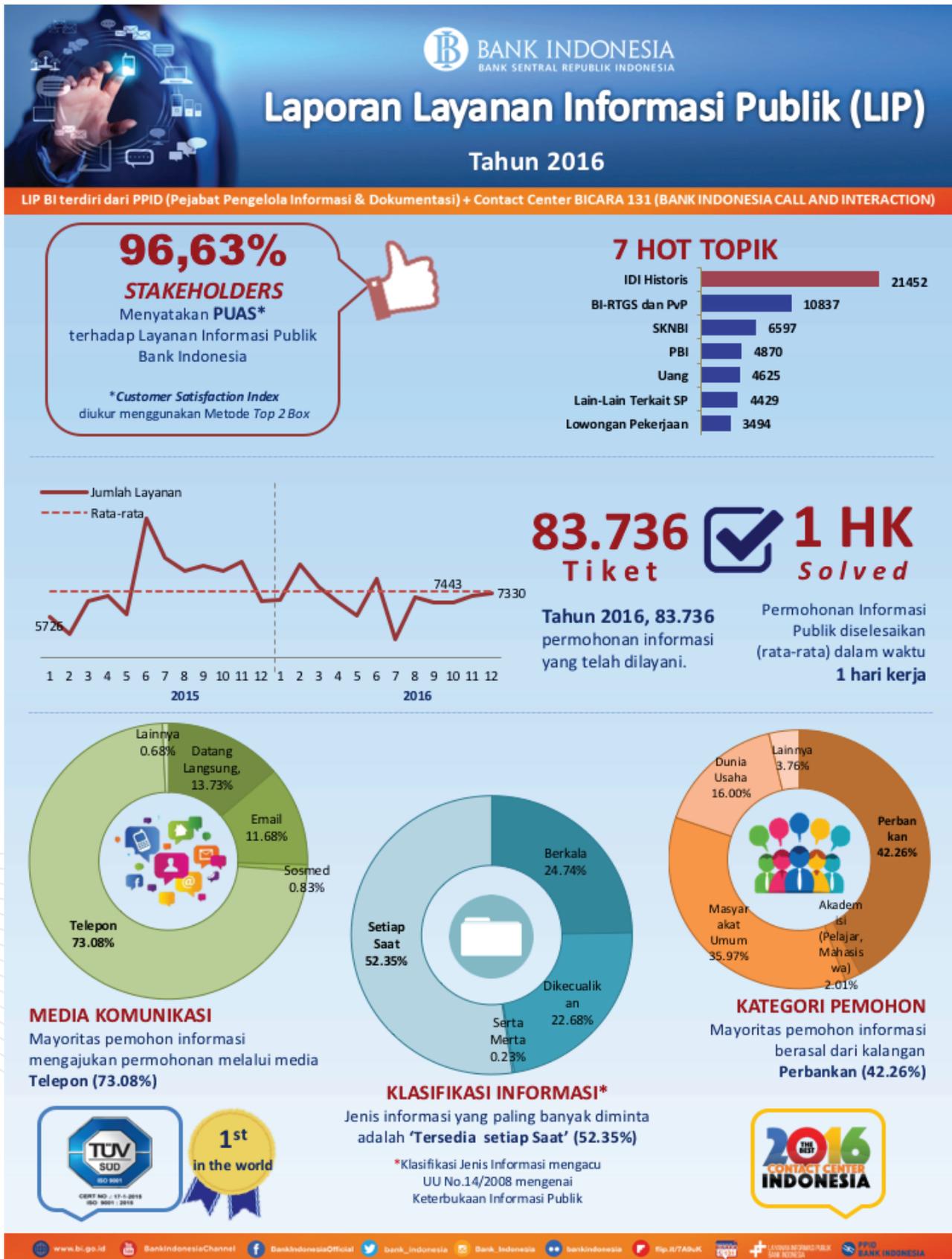


Bank Indonesia berkomitmen untuk terus meningkatkan pelayanan terhadap publik melalui berbagai strategi komunikasi, antara lain:

- A. Bank Indonesia akan me-review jenis informasi secara berkala dan berkoordinasi dengan PPID Operasional (Manajer Informasi) di Satuan Kerja Bank Indonesia untuk optimalitas penyelesaian permohonan informasi publik. Sejalan dengan hal tersebut, kegiatan pengkinian informasi di Bank Indonesia menjadi agenda wajib tahunan dalam rangka pengelolaan informasi yang lebih baik.
- B. Contact Center BI (BICARA 131) menjadi single point of contact bagi publik untuk mendapatkan layanan informasi BI yang berkualitas sesuai dengan UU KIP dan standar internasional ISO 9001:2015.
- C. Seiring dengan perkembangan di dunia media sosial, semakin tinggi antusias *endorser* media sosial yang menjadi referensi publik (netizen) terhadap beredarnya berita atau isu terkini. Untuk menghadapi hal tersebut, BI senantiasa menjaga komunikasi yang lebih intensif untuk mengkomunikasikan kebijakan BI melalui berbagai kegiatan, antara lain:
 - Memberikan edukasi kepada publik melalui media audiovisual, dengan membuat video tayangan terkait kebijakan BI terhadap tren isu yang sedang terjadi. Isu tren yang diangkat dapat diperoleh dari tren case yang masuk melalui contact center maupun Media Sosial Bank Indonesia (Twitter, Instagram, Facebook).
 - Berkolaborasi dengan mitra strategis Bank Indonesia (pengelola media sosial di Kementerian/Lembaga Negara) dalam menyikapi maraknya pemberitaan yang cenderung kearah berita negatif yang berpotensi dapat menimbulkan ketidakpercayaan publik terhadap BI.

LAMPIRAN

Laporan Pelayanan Informasi Publik Bank Indonesia Tahun 2016



Laporan ini dimuat dalam website BI pada link berikut:

<http://www.bi.go.id/id/lip/laporan/Pages/Laporan-Layanan-Informasi-Publik---Tahun-2016-.aspx>