



BANK INDONESIA
BANK SENTRAL REPUBLIK INDONESIA

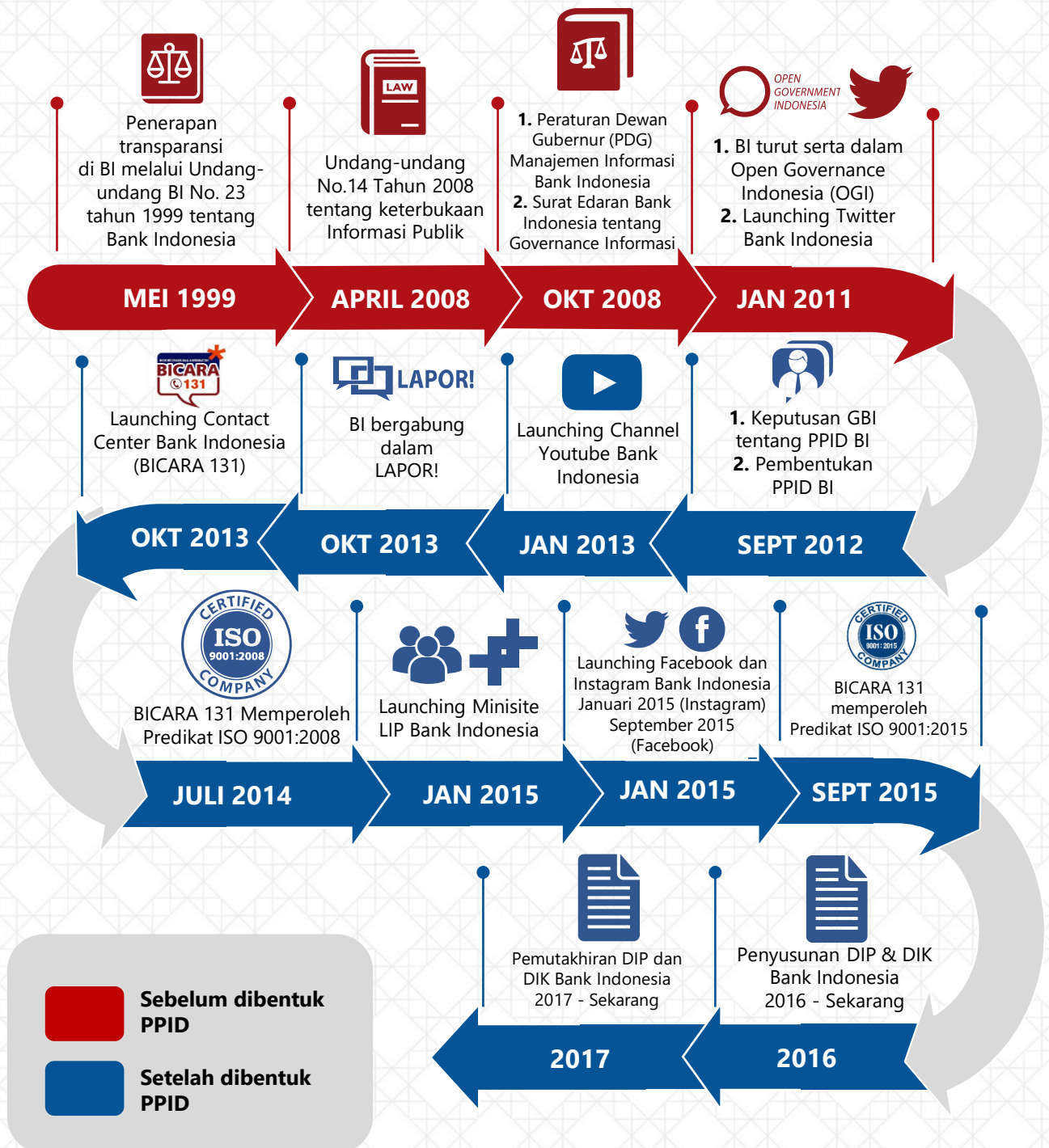


**LAPORAN
TAHUNAN
2018**

SINERGI
MEMPERTAHANKAN
KEPERCAYAAN PUBLIK

PPID BANK INDONESIA

Layanan Informasi Publik Bank Indonesia





DAFTAR ISI

LAYANAN INFORMASI PUBLIK DI BANK INDONESIA

5

SUMBER DAYA MANUSIA

10

KINERJA LAYANAN INFORMASI PUBLIK BI
TAHUN 2018

10

SENGKETA INFORMASI PUBLIK

18

TANTANGAN DALAM PELAKSANAAN
INFORMASI PUBLIK

18

RENCANA TINDAK LANJUT

19

LAMPIRAN

20

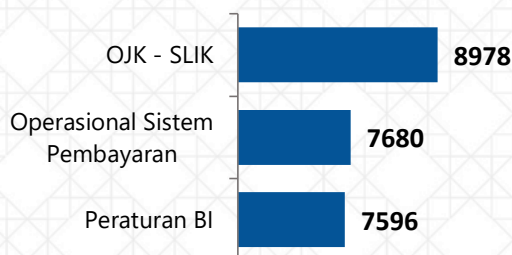
LAPORAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK (LIP) TAHUN 2018

Selama tahun 2018
tidak terdapat

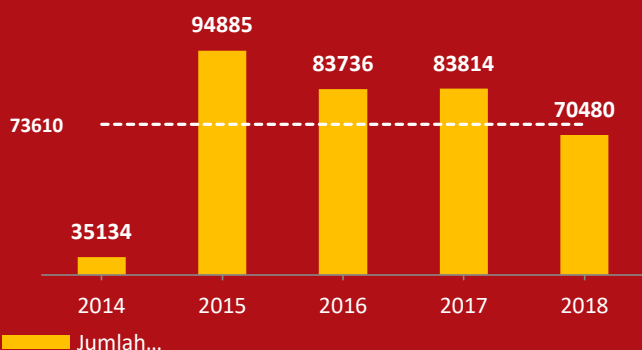
SENGKETA

Permohonan
Informasi Publik

PERMOHONAN INFORMASI

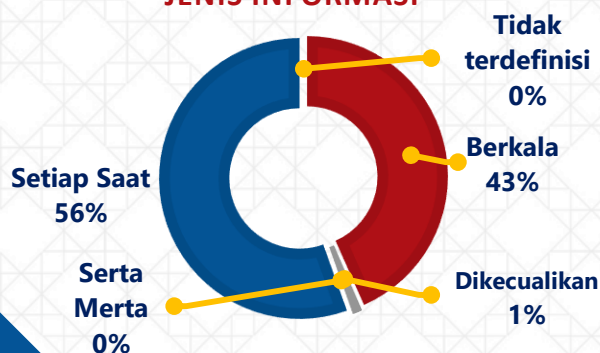


PERMOHONAN INFORMASI YANG DILAYANI



Penurunan jumlah permohonan informasi karena adanya pengalihan fungsi Sistem Informasi Debitur (SID) dari Bank Indonesia kepada OJK yaitu Sistem Layanan Informasi Keuangan (SLIK).

JENIS INFORMASI



1 HK

Solved

Permohonan Informasi Publik diselesaikan (rata-rata) dalam waktu **1 hari kerja**

Layanan Informasi Publik di Bank Indonesia

Pada 2018, transformasi terus dilakukan Bank Indonesia untuk menjawab tantangan mempertahankan kepercayaan publik di tengah masifnya perkembangan era digital. Berbagai informasi membanjiri ruang publik media sosial. Arus informasi yang deras tanpa batas, ibarat sekeping mata uang logam yang memiliki dua sisi yang berbeda. Satu sisi dapat bersifat positif dengan pemanfaatan secara benar, namun dapat berakibat negatif seiring berkembangnya fenomena *post-truth* yang berdampak terhadap reputasi Bank Indonesia.

Menjawab tantangan tersebut Bank Indonesia terus berusaha untuk mempertahankan kepercayaan publik, antara lain melalui transparansi komunikasi di berbagai kanal. Sinergi penguatan peran PPID dan contact center BICARA 131 sebagai garda terdepan dalam layanan informasi publik berjalan optimal, tercermin dari pencapaian *Stakeholder Satisfaction Index* (SSI) sebesar 86,71%.

Dalam menciptakan *stakeholder experience* melalui layanan informasi publik di Bank Indonesia, PPID dan *contact center* BICARA 131 memberikan solusi menyeluruh terhadap permohonan informasi publik, serta melakukan literasi dan edukasi melalui konten-konten positif di kanal digital. Hal ini juga mendorong *advocacy* publik terhadap kebijakan Bank Indonesia serta membangun sinergitas dalam menyikapi fenomena *post-truth* agar tidak kontraproduktif terhadap kebijakan Bank Indonesia.

Selanjutnya, Bank Indonesia akan terus berinovasi untuk meningkatkan peran PPID dan *contact center* BICARA 131 dalam mendukung layanan informasi publik dan efektivitas kebijakan, melalui pengembangan *platform* komunikasi berbasis digital yang terintegrasi (*omni channel*).

BUKTI NYATA

Salah satu wujud nyata Bank Indonesia dalam memberikan *service excellence* Untuk menciptakan *stakeholder experience* dilaksanakan dengan baik dan berkelanjutan. Bentuk pemenuhan *service excellence* antara lain dengan tetap mempertahankan pencapaian sertifikasi ISO 9001:2015 *contact center* Bank Indonesia BICARA 131 dan mencapai SSI sesuai target.

Dalam Penganugerahan Pemeringkatan Badan Publik Tahun 2018 yang diselenggarakan oleh Komisi Informasi Pusat, LIP Bank Indonesia ditetapkan sebagai lembaga terinformatif untuk kategori Lembaga Negara dan Lembaga Pemerintah Non Kementerian. Prestasi ini merupakan suatu pencapaian bagi Bank Indonesia (BI) sehingga selama tiga tahun berturut-turut mampu berada di posisi 5 (lima) besar. Pencapaian ini semakin menunjukkan bahwa Bank Indonesia berkomitmen menjadi lembaga yang transparan dan akuntabel dalam memberikan informasi kepada publik sebagaimana amanat Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik No.14 tahun 2008 (UU KIP).

Penghargaan selanjutnya adalah penganugerahan dalam *The Best Contact Center Indonesia* (TBCCI) tahun 2018 yang diselenggarakan oleh Indonesia *Contact Center Association* (ICCA). Dalam ajang tersebut, LIP Bank Indonesia melalui BICARA 131 memperoleh penghargaan tertinggi berupa medali Platinum untuk kategori teamwork dan *The Best Back Office*.

Category	Award Category	Medal
Korporat	The Best Reporting (Teamwork)	Platinum
	The Best Business Process (Teamwork)	Platinum
	The Best Quality Assurance (Teamwork)	Platinum
	The Best Writing (Teamwork)	Platinum
	The Best Accuracy (Teamwork)	Gold
	The Best Video (Teamwork)	Gold
	The Best Operations	Gold
	The Best Social Media	Gold
	The Best People Development	Silver
	The Best Employee Engagement	Silver
	Juara Umum ICCA 2018	Peringkat ke – 5 Besar Contact Center
Individu	The Best Back Office	Platinum
	The Best Quality Assurance	Gold
	The Best Customer Service	Gold
	BTB Team Leader	Gold
	The Best Supervisor	Silver
	The Best IT Support	Bronze
	BTB Back Office	Bronze

Tabel 1. Penghargaan Nasional (ICCA)

Tidak hanya mengukur prestasi di dalam negeri, LIP Bank Indonesia melalui *contact center* Bank Indonesia BICARA 131 pun turut berprestasi dalam ajang internasional, dalam ajang Contact Center World Award 2018. Kompetisi tahunan yang mempertemukan praktisi *contact center* terbaik dari negara-negara di Asia Pasifik yang dihelat di Macau, pada 16 - 20 Juli 2018 lalu dan tingkat dunia yang digelar di Praha, pada 5 – 9 November 2018. Dalam ajang tersebut, Bank Indonesia membuktikan kesungguhannya dalam memberikan pelayanan serta solusi terbaik sehingga mampu menjadi *contact center* terbaik, tidak hanya di Indonesia namun juga di dunia. Selain membawa pulang penghargaan untuk kategori individual dan korporat, Bank Indonesia meraih *recognition award* untuk kategori *Dream Team* atas pencapaiannya yang progresif. Berikut penghargaan yang diterima Bank Indonesia:



Category	Award Category	Medal
Korporat	Best Contact center	Gold
	Best Direct Response Campaign	Gold
	Best in Customer Service	Gold
	Best Community Spirit	Silver
	Best Public Services Center	Silver
	Best Helpdesk	Silver
	Best Contact center Design	Bronze
	Best Outsourcing Partnership	Bronze
	Best Use of Social Media in the Contact center	Runner Up 1
Individu	Best Contact center Trainer	Gold
	Best Analyst	Gold
	Best Contact center Support Profesional - Workforce Planning	Gold
	Best Customer Service Professional	Silver

Tabel 2. Prestasi Internasional (CCW Asia Pacific)

	Award Category	Medal
Korporat	Best Contact center	Gold
	Best Direct Response Campaign	Gold
	Best in Customer Service	Gold
	Best Public Services Center	Gold
	Best Helpdesk	Gold
	Best Community Spirit	Silver
Individu	Best Contact center Trainer	Gold
	Best Analyst	Gold
	Best Contact center Support Profesional - Workforce Planning	Gold

Tabel 3. Prestasi Internasional (CCW World)

	2018	2017	2016	2015	2014
Penghargaan Nasional	18 Medali	12 Medali	13 Medali	9 Medali	2 Medali
Penghargaan Internasional	22 Medali	13 Medali	9 Medali	-	-
Pemeringkatan Badan Publik	Terinformatif	5 besar	5 besar	10 besar	Peringkat 21

Tabel 4. Prestasi Contact Center Bank Indonesia



ANGGARAN

Anggaran LIP Bank Indonesia tahun 2018 menggunakan anggaran Divisi Layanan Informasi Publik dan Komunikasi Digital selama periode 1 Januari hingga 31 Desember 2018 sebesar ± Rp 11 miliar.

SUMBER DAYA MANUSIA

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

- 1 (Satu) Kepala Divisi LIP-KD;
- 1 (Satu) Kepala Tim;
- 2 (Dua) Manajer yang dibagi berdasarkan unit, yaitu 1 (satu) Manajer Pelaksana PPID dan 1 (satu) Manajer *contact center*, serta;
- 60 staf *contact center* yang terbagi dalam *contact center* layanan informasi publik dan *content creator*.

KINERJA LAYANAN INFORMASI PUBLIK BI

Beberapa kegiatan Layanan informasi publik telah dijalankan dengan baik oleh BI selama tahun 2018, antara lain:

a. Indikator Layanan Informasi Publik

Layanan informasi Bank Indonesia menjadi semakin optimal 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.

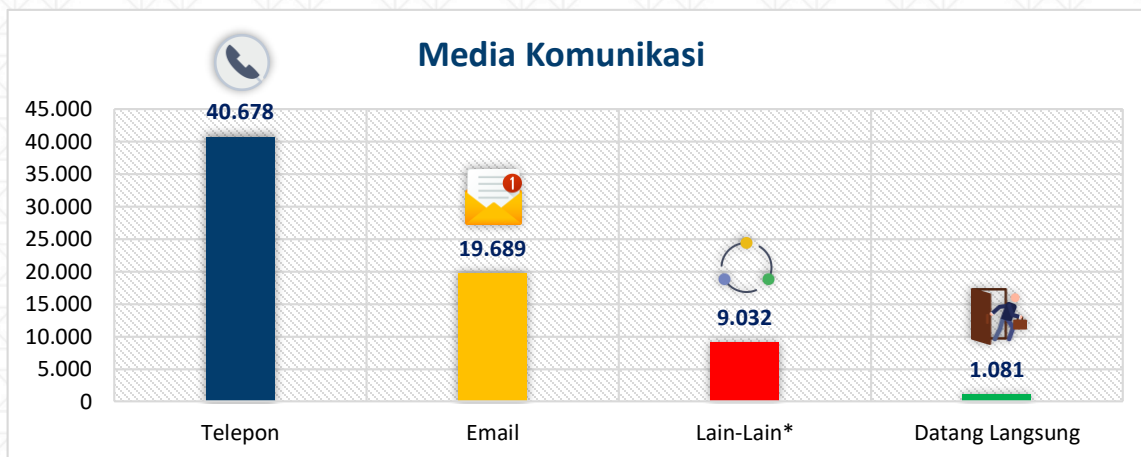
Selama tahun 2018 permohonan informasi yang masuk ke Bank Indonesia tercatat sebanyak 70.480 atau rata-rata 5.800 setiap bulannya. Jumlah tersebut mengalami penurunan sebesar 15,91% dibandingkan dengan tahun sebelumnya yang tercatat sebanyak 83.814. Penurunan ini dikarenakan adanya pengalihan fungsi Sistem Informasi Debitur (SID) dari Bank Indonesia kepada OJK yaitu Sistem Layanan Informasi Keuangan (SLIK).

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 ke *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 Grafik (Grafik 1. Jumlah Pemohon Berdasarkan Media Komunikasi) dan Tabel (Tabel 1. Jumlah Pemohon Berdasarkan Media Komunikasi):

2018	MEDIA KOMUNIKASI				TOTAL
	DATANG LANGSUNG	TELEPON	EMAIL	LAIN-LAIN*	
JANUARI	80	3.774	1.611	803	6.268
FEBRUARI	66	3.158	1.424	629	5.277
MARET	82	3.407	1.496	630	5.615
APRIL	74	3.250	1.555	536	5.415
MEI	86	3.212	1.601	886	5.785
JUNI	57	2.035	1.059	1.122	4.273
JULI	111	3.488	1.753	728	6.080
AGUSTUS	100	3.305	1.697	594	5.696
SEPTEMBER	120	3.953	2.198	897	7.168
OKTOBER	111	4.188	1.995	702	6.996
NOVEMBER	114	3.863	1.883	755	6.615
DESEMBER	80	3.045	1.417	750	5.292
TOTAL	1.081	40.678	19.689	9.032	70.480

*Lain-Lain terdiri dari: Fax, Media Sosial, Surat, portal Lapor! (www.lapor.go.id)

Tabel 1. Jumlah Pemohon Berdasarkan Media Komunikasi

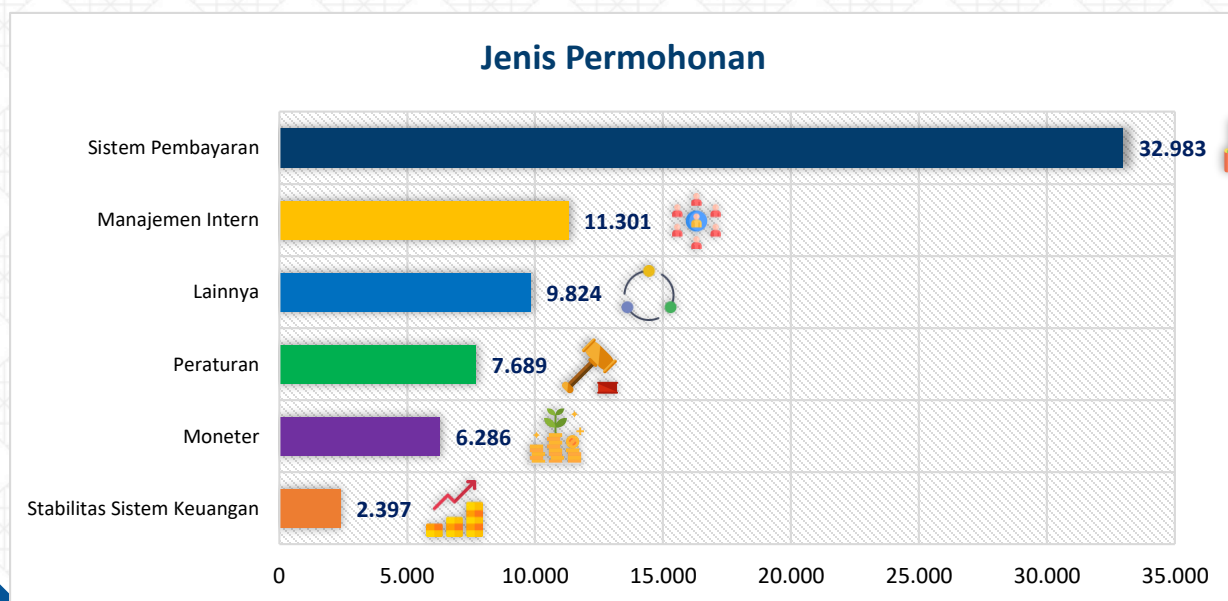


Grafik 1. Jumlah Pemohon Berdasarkan Media Komunikasi

Publik yang mengajukan permohonan informasi ke Bank Indonesia melalui BICARA 131 membawa berbagai jenis pertanyaan dan mengharapkan solusi yang tepat dan akurat dari Bank Indonesia. Selama tahun 2018, mayoritas permohonan informasi menanyakan perihal status debitur nasabah yang sebelumnya merupakan kewenangan Bank Indonesia dengan nama Sistem Informasi Debitur (SID), dan kini menjadi kewenangan OJK yaitu Sistem Layanan Informasi Keuangan (SLIK).

JENIS INFORMASI YANG DIMINTA								
PERIODE	MONETER	STABILITAS SISTEM KEUANGAN	SISTEM PEMBAYARAN	MANAJEMEN INTERN	PERATURAN	LAINNYA	TOTAL	
1 Januari	1.251	244	2.835	1.092	618	228	6.268	
2 Februari	836	169	2.618	888	539	227	5.277	
3 Maret	886	166	2.898	800	577	288	5.615	
4 April	738	196	2.638	707	579	557	5.415	
5 Mei	289	181	2.638	770	737	1.170	5.785	
6 Juni	245	131	2.167	576	399	755	4.273	
7 Juli	386	220	2.665	779	780	1.250	6.080	
8 Agustus	236	314	2.422	715	820	1.189	5.696	
9 September	310	271	3.323	1.459	706	1.099	7.168	
10 Oktober	349	202	3.546	855	812	1.232	6.996	
11 November	439	142	2.718	1.720	655	941	6.615	
12 Desember	321	161	2.515	940	467	888	5.292	
TOTAL	6.286	2.397	32.983	11.301	7.689	9.824	70.480	

Tabel 2. Jumlah Pemohon Berdasarkan Jenis Informasi



Grafik 2. 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 ditangani secara langsung hingga tahap penyelesaian. Berdasarkan amanat tersebut serta sebagai wujud *service excellence* 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**

Layanan Informasi Publik di Bank Indonesia mengacu pada Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP). Pembentukan BICARA 131 didasarkan pada standar UU KIP dalam konteks layanan informasi publik. Sehingga, fungsi BICARA 131 menjadi berbeda dengan *contact center* di lembaga-lembaga lain di tanah air. Hal ini menunjukkan bahwa BI satu-satunya lembaga yang mendirikan *contact center* secara unik di tanah air.

Standar layanan yang digunakan mengacu pada *best practice* dari pelaksanaan *contact center* secara nasional maupun *worldwide*. BICARA 131 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.

Selain itu, LIP BI juga mengacu kepada ketentuan internal yang mengatur tentang Layanan Informasi Publik di Bank Indonesia. Dengan didukung oleh payung hukum baik secara internal maupun eksternal, diharapkan implementasi LIP BI dapat memberikan solusi dan edukasi kepada publik dengan baik.



Daftar Informasi Publik (DIP) dan Daftar Informasi Dikecualikan (DIK)

Sebagai bentuk pemenuhan Bank Indonesia terhadap amanat UU KIP, saat ini Bank Indonesia telah menyusun Daftar Klasifikasi Perolehan Informasi (DKPI) yang sesuai dengan format Daftar Informasi Publik (DIP) dan Daftar Informasi Dikecualikan (DIK). DKPI yang telah dimiliki Bank Indonesia sejak tahun 2010 merupakan 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 penyusunan dan pemutakhiran DIP dan DIK dalam pemberian informasi kepada publik sehingga memberikan kelancaran bagi Layanan Informasi Publik BI dalam memberikan informasi kepada pemohon informasi.

Pengkinian DIP dan DIK terus dilakukan untuk terus meningkatkan pelayanan prima kepada publik. Di akhir tahun ini, sedang dilakukan proses pemutakhiran DIP dan DIK yang diawali dengan pengumpulan Daftar Informasi dari setiap satuan kerja di Bank Indonesia, dilanjutkan dengan beberapa tahapan lainnya sebagaimana aturan internal Bank Indonesia terkait Layanan Informasi Publik di Bank Indonesia. Sampai dengan tahun 2018 ini telah terkumpul 12.242 jenis informasi, dimana sebanyak 13% termasuk dalam jenis informasi publik dan 87% merupakan jenis informasi dikecualikan.



KANAL LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Untuk meningkatkan pelayanan prima kepada publik, sinergi BI terwujud dengan adanya kanal lain yang dapat diakses langsung oleh publik sehingga BI lebih dekat dengan *stakeholdernya* yang pada akhirnya memperkuat kepercayaan publik.

A

Museum Bank Indonesia

Museum BI yang disajikan dalam website Bank Indonesia sangat memudahkan publik untuk melakukan virtual tour dan mempelajari informasi yang disajikan di setiap ruangan Museum BI.

Selama tahun 2018, sebanyak 231.366 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 2018 adalah 5,41 dari skala 1-6. Hasil survei menunjukkan bahwa pengunjung puas terhadap layanan Museum Bank Indonesia. Sebagai wujud *compliance* terhadap publik, Museum BI selalu mengutamakan *service excellence* serta telah tersertifikasi ISO 9001:2015 dan terus memperbarui mutu pelayanan Museum BI.

B

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 07:15 s/d pukul 17:00. Informasi lengkap terkait Perpustakaan Bank Indonesia dapat diakses pada link berikut:
<https://www.bi.go.id/id/tentang-bi/perpustakaan/Contents/Default.aspx>

C

Edukasi 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 2018, sebanyak 5.034 peserta dari 75 instansi Pendidikan (Sekolah/Universitas/Instansi) turut berpartisipasi dalam kegiatan Kunjungan ke Bank Indonesia (Infografis 2. Survei Kunjungan Edukasi Publik).

Hasil survei menunjukkan bahwa 94% peserta kunjungan menyatakan puas terhadap prosedur permohonan Kunjungan dan 93% peserta menyatakan puas terhadap proses Kunjungan ke BI. Terhitung sejak Januari-Desember 2018, topik kunjungan yang menjadi favorit adalah 1). Ciri-ciri Keaslian Uang Rupiah, 2). Kebijakan Sistem Pembayaran Non Tunai, dan 3). Inflasi dan *Inflation Targeting Framework*, diluar pemaparan materi mengenai Kebanksentralan yang menjadi materi wajib dalam kegiatan dimaksud.



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 korupsi, kolusi dan nepotisme, pencurian, kecurangan (fraud), suap, gratifikasi, pelanggaran kode etik dan pedoman perilaku Bank Indonesia, perbuatan melanggar hukum lainnya.



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/>



SENGKETA INFORMASI PUBLIK



Selama tahun 2018 **tidak terdapat sengketa permintaan informasi publik**. Hal ini menunjukkan bahwa Bank Indonesia mampu menjalankan Layanan Informasi Publik dengan baik sesuai UU KIP.

TANTANGAN DALAM PELAKSANAAN INFORMASI PUBLIK

Dalam pelaksanaan penyediaan Layanan Informasi Publik Bank Indonesia, beberapa tantangan yang dihadapi yaitu:

a.

Rotasi kepemimpinan Manajer Informasi secara periodik hampir di setiap Kantor Pusat maupun Kantor Perwakilan Dalam Negeri menjadi tantangan tersendiri dalam hal pemahaman dan penguasaan dalam mengelola Daftar Klasifikasi Perolehan Informasi (DKPI) agar selalu terupdate dan sesuai DIP dan DIK sebagaimana ketentuan Undang-Undang KIP no.14 Tahun 2008.

b.

Beragamnya segmentasi *stakeholder* Bank Indonesia dengan berbagai macam tingkat edukasi serta kebutuhan akan informasi, menjadikan Bank Indonesia harus senantiasa bergerak cepat dalam menindaklanjuti setiap permohonan informasi ataupun isu-isu yang beredar di masyarakat.



RENCANA TINDAK LANJUT

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

a.

Melakukan koordinasi secara periodik dengan satuan kerja pemilik informasi merupakan hal utama yang perlu dilakukan. Sejalan dengan hal tersebut, kegiatan pemutakhiran 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.

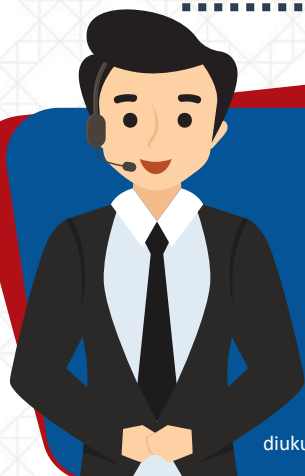
c.

Optimalisasi dalam hal pembuatan materi edukasi terkait Layanan Informasi Publik Bank Indonesia dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh masyarakat, untuk kemudian dipublikasikan melalui kanal media sosial BI.

d.

Membangun persepsi positif publik terkait pemberitaan mengenai Bank Indonesia, dengan melibatkan Kementerian/Lembaga Negara serta masyarakat luas, baik secara langsung melalui kegiatan diseminasi/sosialisasi, ataupun secara tidak langsung melalui kanal media sosial Bank Indonesia.

LAPORAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK (LIP) TAHUN 2018

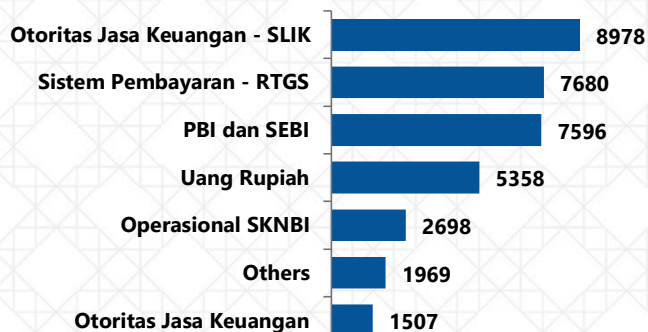


86,71%
STAKEHOLDERS

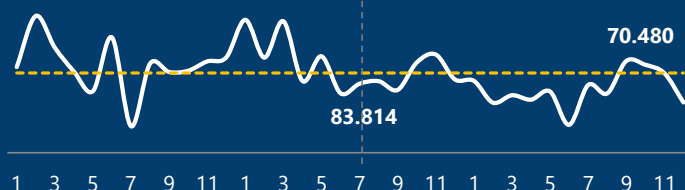
Menyatakan **PUAS***
terhadap Layanan Informasi
Publik Bank Indonesia

**Customer Satisfaction Index*
diukur menggunakan Metode Top 2 Box

7 HOT TOPIK



— Jumlah Layanan
- - - Rata-rata



1 HK
Solved

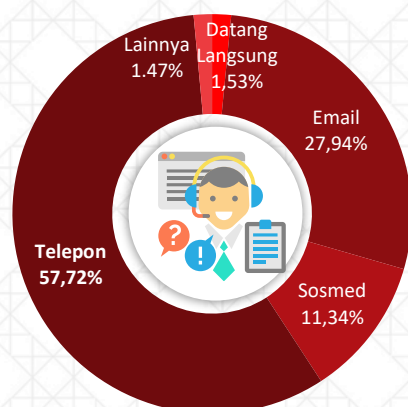


Permohonan Informasi
Publik diselesaikan
(rata-rata) dalam waktu
1 hari kerja

70.480
TIKET

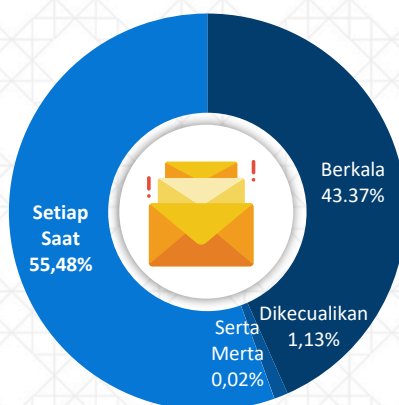


Tahun 2018,
permohonan informasi
yang telah dilayani.



MEDIA KOMUNIKASI

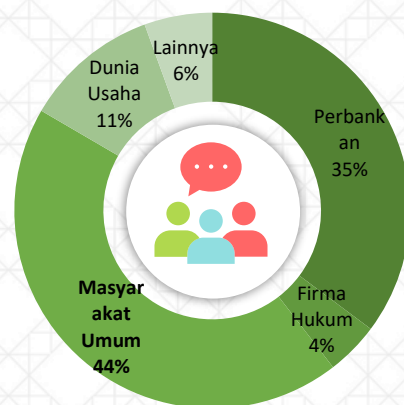
Mayoritas pemohon informasi
mengajukan permohonan melalui
media **Telepon (57.72%)**



KLASIFIKASI INFORMASI*

Jenis informasi yang paling banyak diminta
adalah **Tersedia Setiap Saat (55.48%)**

**Klasifikasi Jenis Informasi mengacu UU No.14/2008
mengenai Keterbukaan Informasi Publik*



KATEGORI PEMOHON

Mayoritas pemohon informasi
berasal dari kalangan
Masyarakat Umum (44%)





BANK INDONESIA
BANK SENTRAL REPUBLIK INDONESIA