

**LAPORAN TAHUNAN
LAYANAN INFORMASI PUBLIK**



Sinergi, Transformasi dan Inovasi
Mempertahankan Kepercayaan Publik

PPID BANK INDONESIA
TAHUN

2019

Langkah Bank Indonesia

dalam Mendukung **Keterbukaan Informasi Publik**

Tahun	2006	2008	2008	2012	2017
Aturan	Peraturan Dewan Gubernur (PDG) tanggal 18 Okt 2016	PDG No. 10/10/PDG/2008 tgl. 6 Oktober 2008	Surat Edaran (SE) Intern No. 20/91/INTERN tanggal 23 Des 2008	SK Gubernur BI No. 14/46/KEP.GBI/INTERN/2012	PADG Intern No. 19/11/PADGINTERN/2017
Output	Kewajiban Menjaga Informasi Rahasia (KMIR)	Manajemen Informasi Bank Indonesia (MIBI)	Penatalaksanaan <i>Governance</i> Informasi BI – DKPI	Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)	Layanan Informasi Publik di Bank Indonesia

Infografis 1. Peraturan Internal Bank Indonesia

DAFTAR ISI

LAYANAN INFORMASI PUBLIK DI BANK INDONESIA	Hal.	5
SUMBER DAYA MANUSIA	Hal.	10
KINERJA LAYANAN INFORMASI PUBLIK BI TAHUN 2018	Hal.	10
SENGKETA INFORMASI PUBLIK	Hal.	18
TANTANGAN DALAM PELAKSANAAN INFORMASI PUBLIK	Hal.	18
RENCANA TINDAK LANJUT	Hal.	19
LAMPIRAN	Hal.	20

hal

DAFTAR GAMBAR

- 7** Gambar 1 Bank Indonesia Menerima Penghargaan
Pemeringkatan Keterbukaan Badan Publik 2019
- 8** Gambar 2 Keikutsertaan Bank Indonesia dalam ICCA
- 9** Gambar 3 Keikutsertaan Bank Indonesia dalam
Penghargaan internasional (CCW)
- 14** Gambar 4 Museum BI
- 15** Gambar 5 Kegiatan Edukasi ke Bank Indonesia
- 15** Gambar 6 Kegiatan Edukasi Publik Bank Indonesia
- 16** Gambar 7 Majalah Bank Indonesia
- 17** Gambar 8 Whistleblowing System Bank Indonesia

hal

DAFTAR TABEL

- 7** Tabel 1 Penghargaan Nasional (ICCA)
- 8** Tabel 2 Penghargaan Internasional (CCW Asia Pacific)
- 9** Tabel 3 Penghargaan Internasional (CCW World)
- 9** Tabel 4 Prestasi Contact Center Bank Indonesia
- 11** Tabel 5 Jumlah Pemohon Berdasarkan Media Komunikasi
- 12** Tabel 6 Jumlah Pemohon Berdasarkan Jenis Informasi

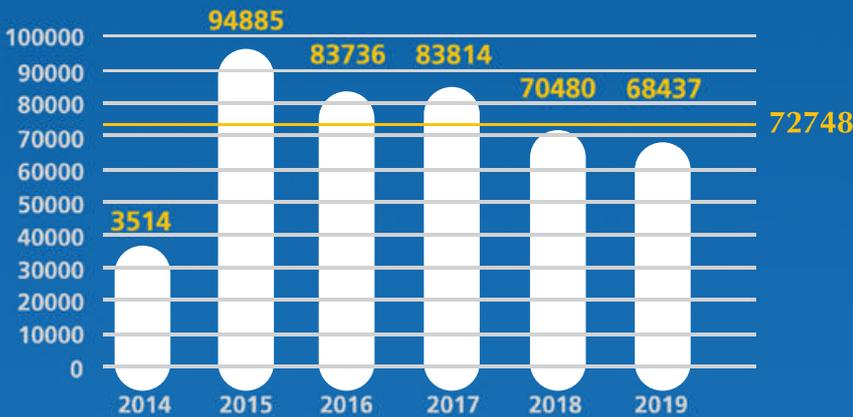
hal

DAFTAR GRAFIK

- 11** Grafik 1 Jumlah Pemohon Berdasarkan Media Komunikasi
- 12** Grafik 2 Jumlah Pemohon Berdasarkan Jenis Informasi

Selama tahun 2019
tidak terdapat SENGKETA
Permohonan Informasi Publik

**JUMLAH 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)

TOP 3 PERMOHONAN INFORMASI

11565 **SLIK OJK**
Sistem Layanan Informasi Keuangan

3886 **PBI**
Peraturan Bank Indonesia

3256 **UANG**
Penukaran Uang Rusak / Palsu, dll

1 HK
SOLVED

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



53%

Setiap Saat



47%

Setiap Saat



0,03%

Serta Merta



0,46%

Dikecualikan



0,01%

Tidak Terdefinisi

JENIS INFORMASI

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

LAYANAN INFORMASI PUBLIK DI BANK INDONESIA

Dalam upaya mendukung keterbukaan informasi publik, Bank Indonesia mengedepankan prinsip transparansi dan akuntabilitas. Salah satu implementasi prinsip transparansi dan akuntabilitas adalah dengan dibukanya akses informasi seluas-luasnya kepada publik sebagaimana amanat Undang Undang No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP). Sementara dalam upaya mempertahankan kepercayaan publik, Layanan Informasi Publik Bank Indonesia senantiasa meningkatkan optimalisasi dari sisi sinergi, transformasi dan inovasi.

Di tahun ini, sinergi difokuskan kepada komunikasi yang efektif dan *feedback* yang cepat didalam internal Bank Indonesia sendiri. Hal ini dilakukan untuk mendukung efektivitas komunikasi kebijakan di Bank Indonesia dalam upaya mempertahankan kepercayaan publik, antara lain bersinergi dengan satuan kerja yang mengelola Sistem Informasi dalam melakukan Standarisasi klasifikasi informasi berdasarkan grade satuan kerja di Bank Indonesia. Dalam hal melakukan penetapan Uji Konsekuensi terhadap informasi dikecualikan, dukungan sinergi diperlihatkan dalam bentuk turut melibatkan seluruh satuan kerja di Bank Indonesia, satuan kerja yang bertanggung jawab terkait hukum, dan satuan kerja yang bertanggung jawab terkait manajemen risiko Bank Indonesia. Untuk itu, standarisasi kompetensi bagi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Operasional (PPID Operasional) di setiap satuan kerja di kantor pusat maupun kantor perwakilan Bank Indonesia telah diimplementasikan dalam mendukung tugas PPID di kantor pusat. Hal ini bertujuan untuk meminimalisir terjadinya gap informasi atau kewenangan PPID Operasional di masing-masing wilayah. Sinergi lain yang

dilakukan dengan satuan kerja adalah dalam melakukan proses analisa terhadap permohonan informasi yang masuk. Tren permintaan informasi yang ada dijadikan sebagai bahan masukan satuan kerja lain dalam memutuskan atau menentukan suatu perumusan kebijakan. Contohnya antara lain membuat materi edukasi melalui berbagai kanal media sosial Bank Indonesia terkait informasi hoax, dimana tren informasi hoax didapatkan sebelumnya melalui kanal permohonan informasi melalui telepon (*call center*).

Transformasi terus dilakukan oleh Bank Indonesia untuk mempertahankan kepercayaan publik, antara lain melalui transparansi komunikasi. Diawali dengan berdirinya PPID di Bank Indonesia tahun 2012 yang diikuti dengan beroperasinya *contact center* BICARA 131 pada tanggal 28 Oktober 2013. Pembentukan kedua bagian tersebut merupakan bukti nyata Bank Indonesia dalam menjawab tantangan dan menunjukkan keseriusan dalam memberikan layanan informasi kepada publik.

Konsistensi untuk mempertahankan atas pencapaian segala prestasi yang telah dicapai dalam kurun waktu tujuh tahun (2012–2019) dan kepercayaan publik (*public trust*) terhadap Bank Indonesia tercermin melalui pencapaian *Stakeholder Satisfaction Index* (SSI). Sinergi yang erat antara Bank Indonesia dengan *stakeholder* merupakan kunci utama untuk menjawab semua tantangan tersebut. Untuk itu, Bank Indonesia selalu berinovasi dalam meningkatkan kapasitas internal dan menentukan strategi komunikasi yang tepat dan akurat dalam menjangkar ekspektasi publik.

Selain itu, sosialisasi dan edukasi kebijakan BI kepada publik melalui seluruh kanal digital Bank Indonesia terus dilakukan sejalan dengan rencana dan tema komunikasi Bank Indonesia. Konten-konten yang dihasilkan *contact center* BICARA 131 meningkatkan tingkat *engagement* publik terutama di kanal media sosial yang berdampak pada reputasi positif Bank Indonesia dan terciptanya *endorser* kebijakan Bank Indonesia.

Dari sisi inovasi, Bank Indonesia senantiasa memberikan pelayanan terbaik kepada publik sebagai upaya untuk menjangkar ekspektasi publik dan menjaga reputasi positif Bank Indonesia, mulai dari *people*, proses dan teknologi. Dari sisi *people*, meliputi (i) penyusunan pedoman evaluasi pelaksanaan layanan informasi publik dan pedoman sertifikasi bagi petugas informasi di lingkup internal Bank Indonesia, dan (ii) *continuous improvement* kinerja *contact center* BICARA 131 dan petugas informasi di Kantor Perwakilan sebagai garda terdepan dalam layanan informasi publik Bank Indonesia. Dari sisi proses meliputi (i) pencantuman klausul "*Disclaimer*" dalam setiap jawaban layanan informasi, (ii) pelaksanaan *live streaming* dan *live tweet* keputusan RDG Bulanan Bank Indonesia, (iii) optimalisasi kanal digital dan media sosial dalam penyampaian informasi kebijakan dan pemanfaatannya untuk merespon permohonan informasi publik, dan (iv) penyampaian respon permohonan informasi yang disampaikan melalui email, dimana respon akan disampaikan dalam waktu 10+7 hari kerja. Sementara inovasi dari sisi teknologi yaitu melalui (i) penyusunan *blueprint Customer Relationship Management (CRM)* Bank Indonesia, dan (ii) *rebuilding website* yang mengedepankan *customer experience*.

KONSISTENSI PENCAPAIAN LIP BANK INDONESIA

Suatu kepercayaan dibangun oleh konsistensi. Atas komitmen dan konsistensi dalam mendukung keterbukaan informasi publik selama tahun 2019, Bank Indonesia kembali dinilai sebagai badan publik informatif yang merupakan kualifikasi tertinggi dalam penganugerahan keterbukaan informasi publik di Indonesia. Pencapaian ini tidak terlepas dari dukungan seluruh pihak dalam upaya meningkatkan keterbukaan informasi publik di Bank Indonesia. Pencapaian ini tentu saja akan berdampak positif terhadap reputasi Bank Indonesia, dan 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).



Gambar 1.
Bank Indonesia menerima Penghargaan Pemeringkatan Keterbukaan Badan Publik Tahun 2019

Wujud nyata konsistensi lainnya adalah senantiasa memberikan *service excellence* kepada *stakeholder* dengan memberikan pelayanan prima yang selalu dilaksanakan dengan baik dan berkelanjutan, yaitu dengan tetap mempertahankan pencapaian sertifikasi ISO 9001:2015 *contact center* BICARA 131 dan mencapai SSI sesuai target.

Penghargaan selanjutnya adalah penganugerahan dalam *The Best Contact Center Indonesia* (TBCCI) tahun 2019 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*.

	Kategori	Peringkat
	Juara Umum ICCA 2019	Peringkat ke -4
Korporat	<i>The Best Reporting (Teamwork)</i>	Platinum
	<i>The Best Scheduling (Teamwork)</i>	Platinum
	<i>The Best IT Support (Teamwork)</i>	Platinum
	<i>The Best Smart Team (Teamwork)</i>	Bronze
	<i>The Best Operations</i>	Platinum
Korporat	<i>The Best Social Meda</i>	Gold
	<i>The Best Customer Experience</i>	Silver
	<i>The Best People Development</i>	Silver
	<i>The Best Employee Engagement</i>	Bronze
Individu	<i>The Best of The Best Supervisor</i>	Platinum
	<i>The Best of The Best Team Leader</i>	Bronze
	<i>The Best Desk Control</i>	Bronze
	<i>The Best Agent Premium</i>	Bronze

Tabel 1. Penghargaan Nasional (ICCA)



Gambar 2
Keikutsertaan Bank Indonesia
dalam penghargaan nasional (ICCA)

LIP Bank Indonesia melalui *contact center* Bank Indonesia BICARA 131 pun turut berprestasi dalam ajang internasional, dalam ajang *Contact Center World Award 2019*. Kompetisi tahunan yang mempertemukan praktisi *contact center* terbaik dari negara-negara di Asia Pasifik yang dihelat di Phuket, pada 16–19 Juli 2019 lalu dan tingkat dunia yang digelar di Barcelona, pada 2–6 Desember 2019. Dalam ajang tersebut, Bank Indonesia kembali membuktikan kesungguhannya dalam memberikan pelayanan serta solusi terbaik sehingga mampu menjadi *contact center* terbaik, tidak hanya di Indonesia namun juga di dunia. Berikut penghargaan yang diterima Bank Indonesia:

	Kategori	Peringkat
Korporat	<i>Best Direct Response Campaign</i>	Gold
	<i>Best Incentive Scheme</i>	Silver
	<i>Best in Social Media</i>	Silver
	<i>Best Green Contact Center</i>	Silver
	<i>Best Recruitment Campaign</i>	Bronze
	<i>Best Outsourcing Partnership</i>	Bronze
	<i>Best Helpdesk</i>	Runner Up
	<i>Best Use of Self-Service Technology</i>	Runner Up
Individu	<i>Best Analyst</i>	Gold
	<i>Best Support Professional IT</i>	Silver
	<i>Best Contact Center Trainer</i>	Silver
Individu	<i>Best Customer Service Professional</i>	Bronze
	<i>Best Operation Manager</i>	Runner Up
	<i>Best Support Professional HR</i>	Runner Up
	<i>Best Quality Auditor</i>	Runner Up
Individu	<i>Best Contact Center Support Professional - Workforce Planning</i>	Runner Up

Tabel 2. Prestasi Internasional (CCW Asia Pacific)

	Kategori	Peringkat
Korporat	<i>Best Incentive Scheme</i>	Gold
	<i>Best Public Service</i>	Silver
	<i>Best Direct Campaign</i>	Silver
	<i>Best Green Contact Center</i>	Silver
	<i>Best in Social Media</i>	Bronze
Individu	<i>Best Analyst</i>	Silver
	<i>Best IT Support</i>	Bronze

Tabel 3.
Prestasi Internasional (CCW World)



Gambar 3.
Keikutsertaan Bank Indonesia dalam penghargaan internasional (CCW)

	2019	2018	2017	2016	2015	2014
Penghargaan Nasional	14 Medali	18 Medali	12 Medali	13 Medali	9 Medali	2 Medali
Penghargaan Internasional	23 Medali	22 Medali	13 Medali	9 Medali	-	-
Pemeringkatan Badan Publik	Terinformatif	Terinformatif	Peringkat 5 besar	Peringkat 5 besar	Peringkat 10 besar	Peringkat 21

Tabel 4. Prestasi Contact Center Bank Indonesia

Anggaran LIP Bank Indonesia tahun 2019 menggunakan anggaran Divisi Layanan Informasi Publik dan Komunikasi Digital selama periode 1 Januari hingga 31 Desember 2019 **sebesar ± Rp 12,5 miliar**.

ANGGARAN

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 merangkap sebagai Manajer *contact center* dan 1 (satu) Manajer *Content Creator*, serta;
- 59 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 2019, 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 2019 permohonan informasi yang masuk ke Bank Indonesia tercatat sebanyak 68.437 atau rata-rata 5.700 setiap bulannya. Jumlah tersebut mengalami penurunan sebesar 2,9% dibandingkan dengan tahun sebelumnya yang tercatat sebanyak 70.480. Penurunan ini masih 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):

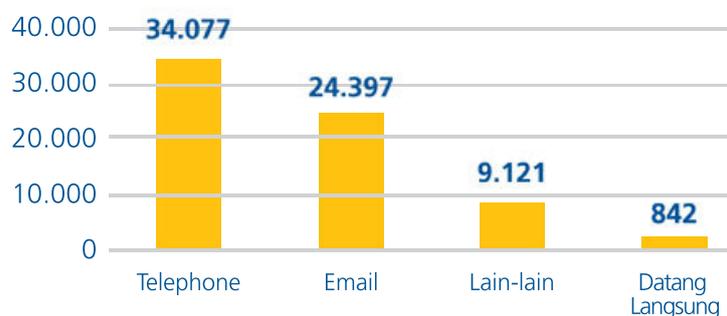
2019	MEDIA KOMUNIKASI				TOTAL
	DATANG LANGSUNG	TELEPON	EMAIL	LAIN-LAIN*	
Januari	88	3.800	1.544	678	6.110
Februari	80	3.075	1.588	565	5.308
Maret	107	2.933	1.587	573	5.200
April	84	2.892	2.250	722	5.948
Mei	56	3.082	2.011	1.601	6.750
Juni	67	1.922	1.214	401	3.604
Juli	72	3.170	2.049	635	5.926
Agustus	57	2.663	2.034	487	5.241
September	59	2.656	2.698	865	6.278
Oktober	60	2.903	2.870	706	6.539
November	53	2.468	2.260	917	5.698
Desember	59	2.513	2.292	971	5.835
TOTAL	842	34.077	24.397	9.1212	68.437

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

Tabel 5. Jumlah Pemohon Berdasarkan Media Komunikasi

Media Komunikasi

Tahun 2019

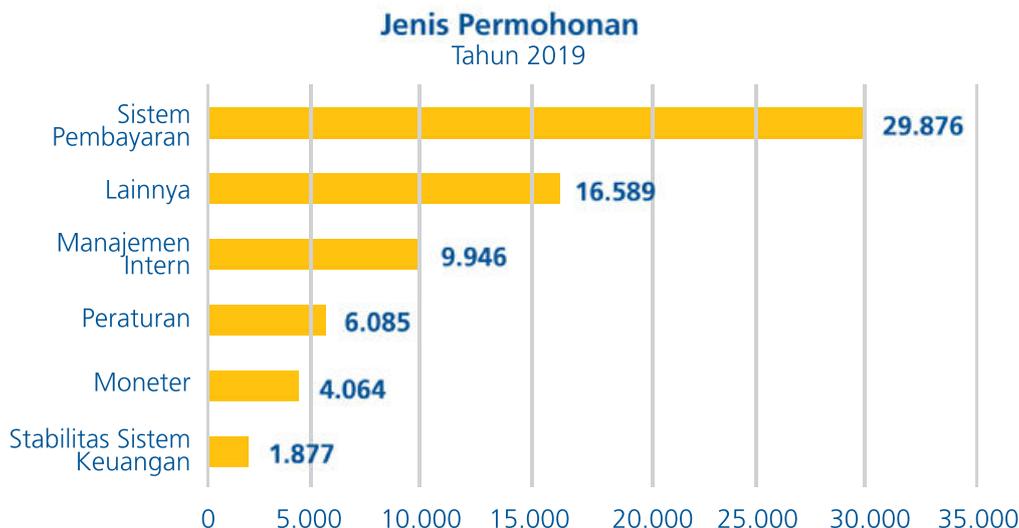


Grafik 1. Jumlah Pemohon Berdasarkan Media Komunikasi

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 2019, 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). Meskipun telah dilakukan sosialisasi melalui berbagai saluran media komunikasi akan peralihan kewenangan SID dari BI ke OJK, nyatanya pemahaman publik terhadap kewenangan SID dianggap masih berada di Bank Indonesia.

PERIODE	JENIS INFORMASI YANG DIMINTA						TOTAL
	MONETER	STABILITAS SISTEM KEUANGAN	SISTEM PEMBAYARAN	MANAJEMEN INTERN	PERATURAN	LAINNYA	
Januari	287	166	3.300	743	593	1.021	6.110
Februari	304	166	2.726	654	467	991	5.308
Maret	325	173	2.396	770	528	1.008	5.200
April	560	159	2.200	768	479	1.782	5.948
Mei	335	209	3.636	825	531	1.214	6.750
Juni	279	122	1.625	538	348	692	3.604
Juli	299	140	2.835	866	537	1.249	5.926
Agustus	288	146	2.175	777	552	1.303	5.241
September	247	148	2.276	1.292	558	1.757	6.278
Oktober	264	166	2.620	888	458	2.143	6.539
November	277	144	2.179	945	524	1.629	5.698
Desember	599	138	1.908	880	510	1.800	5.835
TOTAL	4.064	1.877	29.876	9.946	6.085	16.589	68.437

Tabel 6. Jumlah Pemohon Berdasarkan Jenis Informasi



Grafik 2. Jumlah Pemohon Berdasarkan Jenis Informasi

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. Hal ini sejalan dengan amanat UU KIP, bahwa setiap permohonan informasi yang masuk agar diselesaikan dalam kurun waktu paling lambat 10+7 hari kerja. Mengacu kepada UU KIP, setiap permohonan informasi yang masuk ke Bank Indonesia semaksimal mungkin ditangani secara langsung hingga permohonan informasi terselesaikan.

B STANDAR LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Layanan Informasi Publik di Bank Indonesia mengacu kepada 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.

C 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 2019 ini telah terkumpul 16.627 jenis informasi, dimana sebanyak 18,34% termasuk dalam jenis informasi publik dan 81.76% termasuk dalam jenis informasi dikecualikan. Terjadi penurunan sekitar 5% dimana sebelumnya ada 87% informasi yang diklasifikasikan sebagai informasi dikecualikan. Artinya, Bank Indonesia senantiasa mengikuti perkembangan dan tantangan dalam penyediaan informasi kepada publik agar LIP di BI dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.

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 2019, sebanyak 340.161 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 2019 adalah 5,44 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.



Gambar 4. Museum BI

PERPUSTAKAAN **B**

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: www.bi.go.id/id/tentang-bi/perpustakaan/

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 2019, sebanyak 5.478 peserta dari 69 instansi Pendidikan (Sekolah/Universitas/Instansi) turut berpartisipasi dalam kegiatan Kunjungan ke Bank Indonesia.

Hasil survei menunjukkan bahwa 93,58% peserta kunjungan menyatakan puas terhadap prosedur permohonan Kunjungan dan 93,50% peserta menyatakan puas terhadap proses Kunjungan ke BI. Terhitung sejak Januari-Desember 2019, topik kunjungan yang menjadi favorit adalah 1). Kebijakan Sistem Pembayaran Non Tunai, 2). Ciri Keaslian Uang Rupiah, dan 3). Pengantar Akuntansi Bank Indonesia, diluar pemaparan materi mengenai Kebanksentralan yang menjadi materi wajib dalam kegiatan dimaksud.

Bank Indonesia telah mengevaluasi materi-materi yang diberikan selama tahun 2019 dan mendapatkan *insights* tentang materi-materi yang cukup diminati maupun yang kurang diminati oleh pengunjung. Kedepan kami akan melakukan penyesuaian kembali dengan menambahkan materi-materi baru yang juga relevan dengan perkembangan saat ini seperti materi mengenai UMKM, Dasar-Dasar Hukum di BI, Ekonomi Regional, dsb. Konten dalam materi-materi tersebut juga akan dipastikan agar tetap menarik dan mudah dipahami oleh audiens yang mayoritas adalah pelajar dan mahasiswa/i.



Gambar 5.
Kegiatan Edukasi ke Bank Indonesia

KEGIATAN EDUKASI PUBLIK **D**

Selain melaksanakan kegiatan operasional rutin dalam pelayanan informasi, Bank Indonesia juga secara konsisten mengadakan berbagai event yang tujuannya adalah untuk mengedukasi masyarakat tentang fungsi dan tugas Bank Indonesia serta untuk memberikan informasi terkini mengenai kebijakan-kebijakan Bank Indonesia. Setiap event yang Bank Indonesia adakan selama tahun 2019 diusahakan untuk selalu relevan dengan perkembangan tren dan teknologi terkini di masyarakat, khususnya kalangan milenial. Hasilnya, di tahun 2019 Bank Indonesia berhasil menggerakkan ribuan anak muda untuk turut serta mendiseminasikan kebijakan Bank Indonesia di bidang sistem pembayaran melalui event FesKaBI dan BI NETIFEST. Selain untuk menyediakan akses bagi masyarakat dalam memperoleh informasi secara tatap muka, mengadakan event atau kegiatan edukatif seperti ini merupakan salah satu upaya Bank Indonesia dalam menciptakan *endorser-endorser* yang diharapkan dapat secara organik membantu Bank Indonesia dalam mensosialisasikan berbagai kebijakan kepada masyarakat.



Gambar 6. Kegiatan Edukasi Publik Bank Indonesia



Gambar 7. Majalah Bank Indonesia

E MAJALAH BICARA

BICARA merupakan majalah eksternal yang diterbitkan oleh Divisi Layanan Informasi Publik dan Komunikasi Digital dalam kurun periode dwibulanan. Majalah ini menginformasikan berbagai jenis artikel terkait kebijakan terkini Bank Indonesia, dinamika perekonomian Indonesia, serta berbagai artikel ringan lainnya yang ditulis dengan gaya bahasa yang populer dan mudah dipahami oleh berbagai khalayak. Majalah ini didistribusikan ke berbagai ruang publik seperti Perpustakaan BI, Museum BI, bandara, dan stasiun. Tak hanya itu, BI juga membagikan majalah ini kepada Pemda di seluruh provinsi di Indonesia dan kantor perwakilan Bank Indonesia di seluruh Indonesia agar seluruh stakeholder terinfo mengenai kebijakan-kebijakan Bank Indonesia. Selama tahun 2019, majalah BICARA sudah terbit 6 (enam) edisi cetak yang mana versi online-nya dapat pula diunduh di Publikasi Gerai Info di website BI www.bi.go.id. Majalah ini kami jadikan salah satu kanal untuk diseminasi kebijakan kepada publik.

WHISTLEBLOWING SYSTEM BANK INDONESIA F

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.

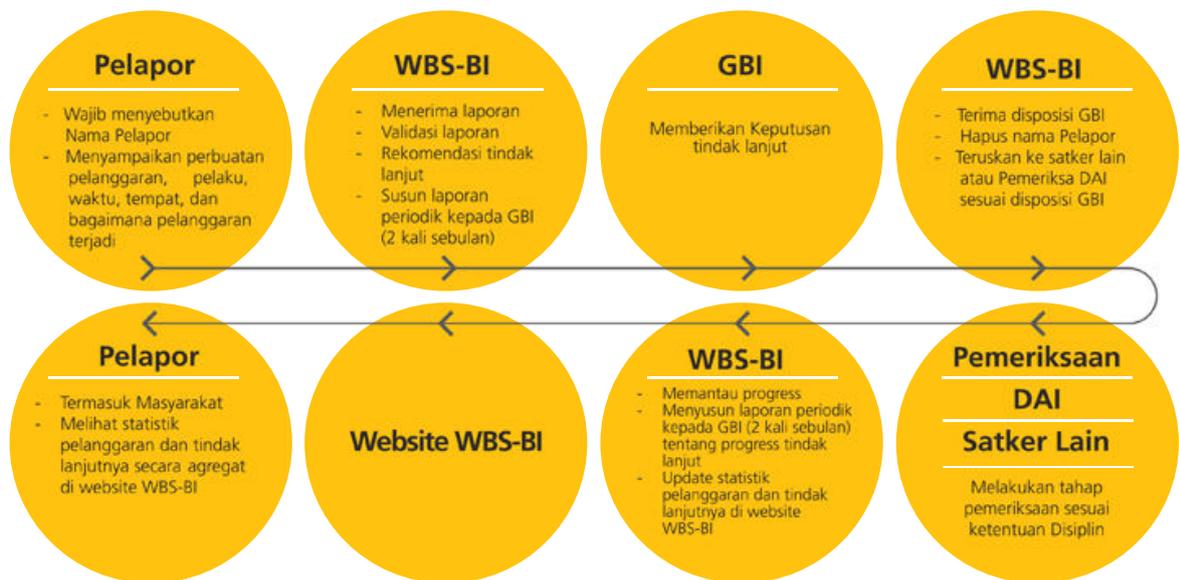
WHISTLE BLOWING SYSTEM

PENGHARGAAN BAGI PELAPOR

Bank Indonesia memberikan penghargaan kepada Pelapor. Bentuk dan nilai penghargaan ditetapkan oleh Gubernur Bank Indonesia dan dituangkan dalam Keputusan Gubernur Bank Indonesia.

Penghargaan diberikan apabila memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- Terdapat informasi nama dan alamat kontak /alamat pelapor
- Laporan dugaan pelanggaran telah ditindaklanjuti s.d. keputusan pengenaan sanksi
- Laporan yang disampaikan mampu menyelamatkan aset Bank Indonesia, dan/atau reputasi Bank Indonesia



Gambar 8. 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 www.bi.go.id/wbsbi/](http://www.bi.go.id/wbsbi/)

SENGKETA INFORMASI PUBLIK

Selama tahun 2019 tidak terdapat sengketa permintaan informasi publik. Namun terdapat potensi sengketa dengan adanya 1 (satu) pengajuan sengketa informasi dari masyarakat.

TANTANGAN DALAM PELAKSANAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK

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

- A** Sumber data di Bank Indonesia tersebar di banyak satuan kerja. Untuk itu, seluruh pimpinan satuan kerja harus memiliki *sense of understanding* dan *urgency* yang sama terhadap kewajiban untuk comply dengan UU KIP sehingga pengklasifikasian DIP DIK dapat dijalankan dengan optimal sesuai dengan tantangan keterbukaan informasi publik yang dihadapi saat ini.
- B** 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 UU KIP.
- C** Tingginya ekspektasi *stakeholder* terhadap Bank Indonesia yang masih menganggap bahwa seluruh permintaan informasi adalah bersifat terbuka dapat dipenuhi oleh Bank Indonesia, menjadikan BI senantiasa melakukan program edukasi dan sosialisasi secara menyeluruh terkait tugas dan wewenang Bank Indonesia kepada seluruh lapisan masyarakat melalui penyampaian materi edukasi melalui berbagai kanal media sosial Bank Indonesia

RENCANA TINDAK LANJUT

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

- A** 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.
- B** Melakukan standarisasi layanan informasi publik secara berkelanjutan yang dilakukan dengan berkoordinasi dengan satuan kerja pemilik informasi. Sehingga jawaban atas permohonan informasi publik yang masuk dari seluruh wilayah Indonesia akan terstandarisasi dengan baik.
- C** Mengimplementasikan monitoring evaluasi keterbukaan informasi yang dimulai dari internal Bank Indonesia sendiri, agar kedepannya dapat membentuk budaya keterbukaan informasi kepada publik.
- D** Mengimplementasikan pelatihan *sertifikasi* PPID bagi para perwakilan PPID bagi seluruh satuan kerja baik di kantor pusat maupun kantor perwakilan Bank Indonesia

LAPORAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK (LIP) TAHUN 2019

- Total 68.436 permohonan informasi yang masuk melalui Telepon, Visitor Center, Media Sosial, Surat maupun melalui E-mail bicara@bi.go.id dan rata-rata dijawab kurang dari 1 (satu) hari kerja
- 86.96% pemohon informasi menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan
- Pertanyaan seputar Otoritas Jasa Keuangan – SLIK menjadi topik informasi yang paling banyak ditanyakan stakeholder

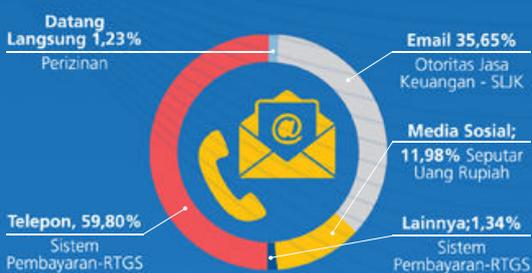
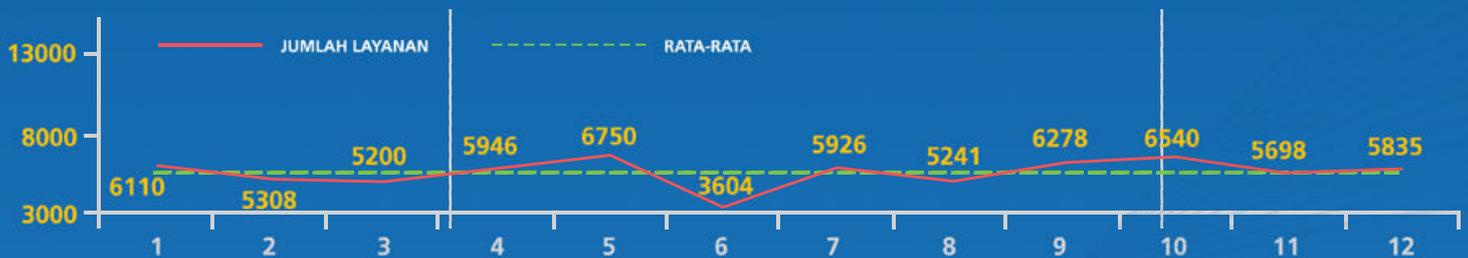
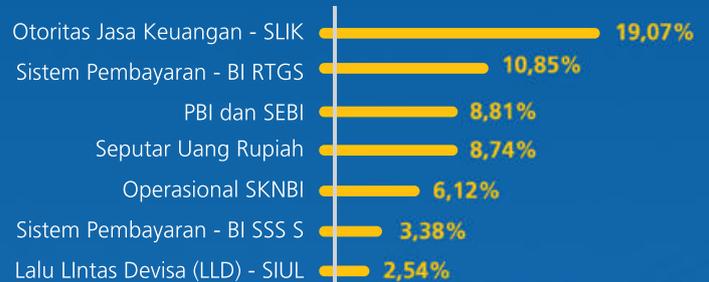
86,96 % STAKEHOLDERS

Menyatakan **PUAS** terhadap Layanan Informasi Publik Bank Indonesia yang diukur menggunakan Stakeholders Satisfaction Index



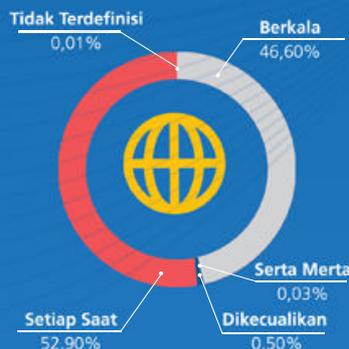
Permohonan Informasi Publik diselesaikan (rata-rata) dalam waktu **1 hari kerja**

7 HOT TOPIK



MEDIA KOMUNIKASI

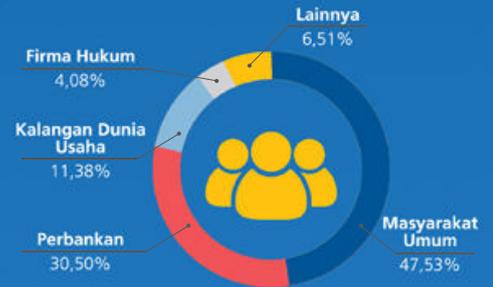
Mayoritas pemohon informasi mengajukan permohonan melalui media **Telepon (49,80%)**



KLASIFIKASI INFORMASI*

Jenis informasi yang paling banyak diminta adalah **Tersedia Setiap Saat (52.90%)**

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



KATEGORI PEMOHON

Mayoritas pemohon informasi berasal dari kalangan **Masyarakat Umum (47.53%)**

LAPORAN EDUKASI PUBLIK – KUNJUNGAN BI TAHUN- 2019

Survey Edukasi Publik - BI

Jenis Instansi Pendidikan

Aspek:

1. Kemudahan Akses Informasi
2. Kecepatan Respon
3. Pelayanan
4. Kelengkapan Informasi
5. Sambutan Petugas BI
6. Kenyamanan Ruang
7. Kelengkapan Fasilitas

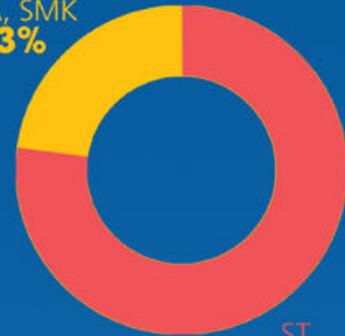
93,58 **93,50**

PROSEDUR KUNJUNGAN **PROSES KUNJUNGAN**

Aspek:

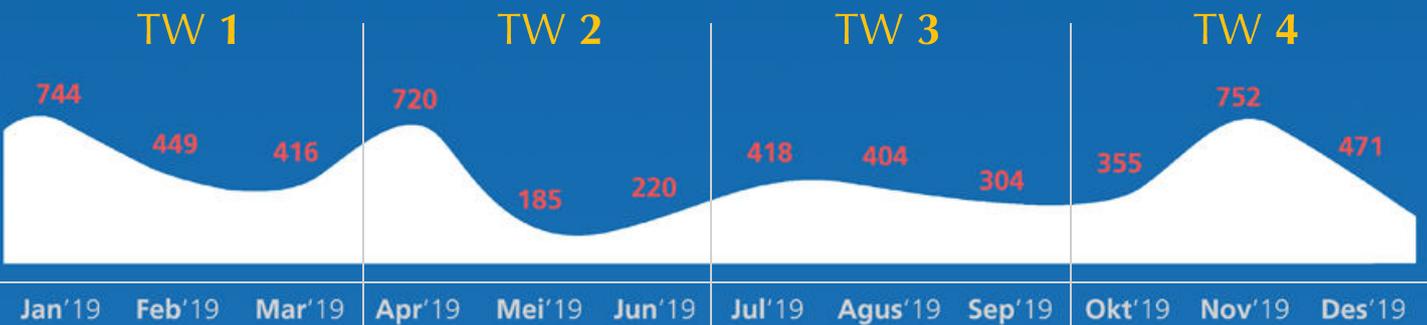
1. Kesesuaian Materi
2. Kejelasan Materi
3. Pengaplikasian Materi
4. Sistematika Penyampaian Materi
5. Kemampuan Narasumber

SMA, SMK
23%

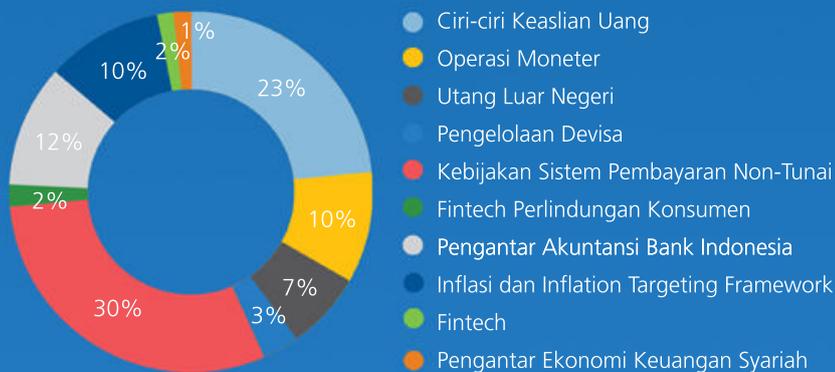


ST,
UNIVERSITAS
77%

Sebanyak 29 (dua puluh sembilan) peserta kunjungan berasal dari SMK /SMA dan 40 (empat puluh) peserta kunjungan berasal dari (Akademi, Sekolah Tinggi).



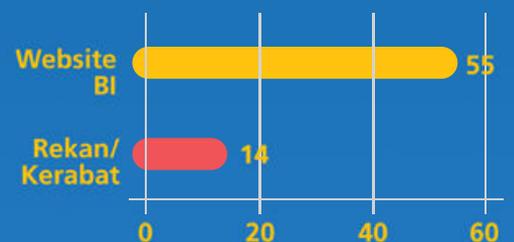
Materi Pilihan



***Materi pokok adalah Kebanksentralan**

Selama Triwulan III 2019, materi seputar Kebijakan Sistem Pembayaran non-Tunai menjadi materi yang paling banyak diminati

Sumber Informasi



Dari keseluruhan Instansi Pendidikan, 55 (lima puluh lima) memperoleh informasi seputar kunjungan melalui website BI dan 14 (empat belas) instansi Pendidikan memperoleh informasi seputar kunjungan melalui Rekan/Kerabat.