

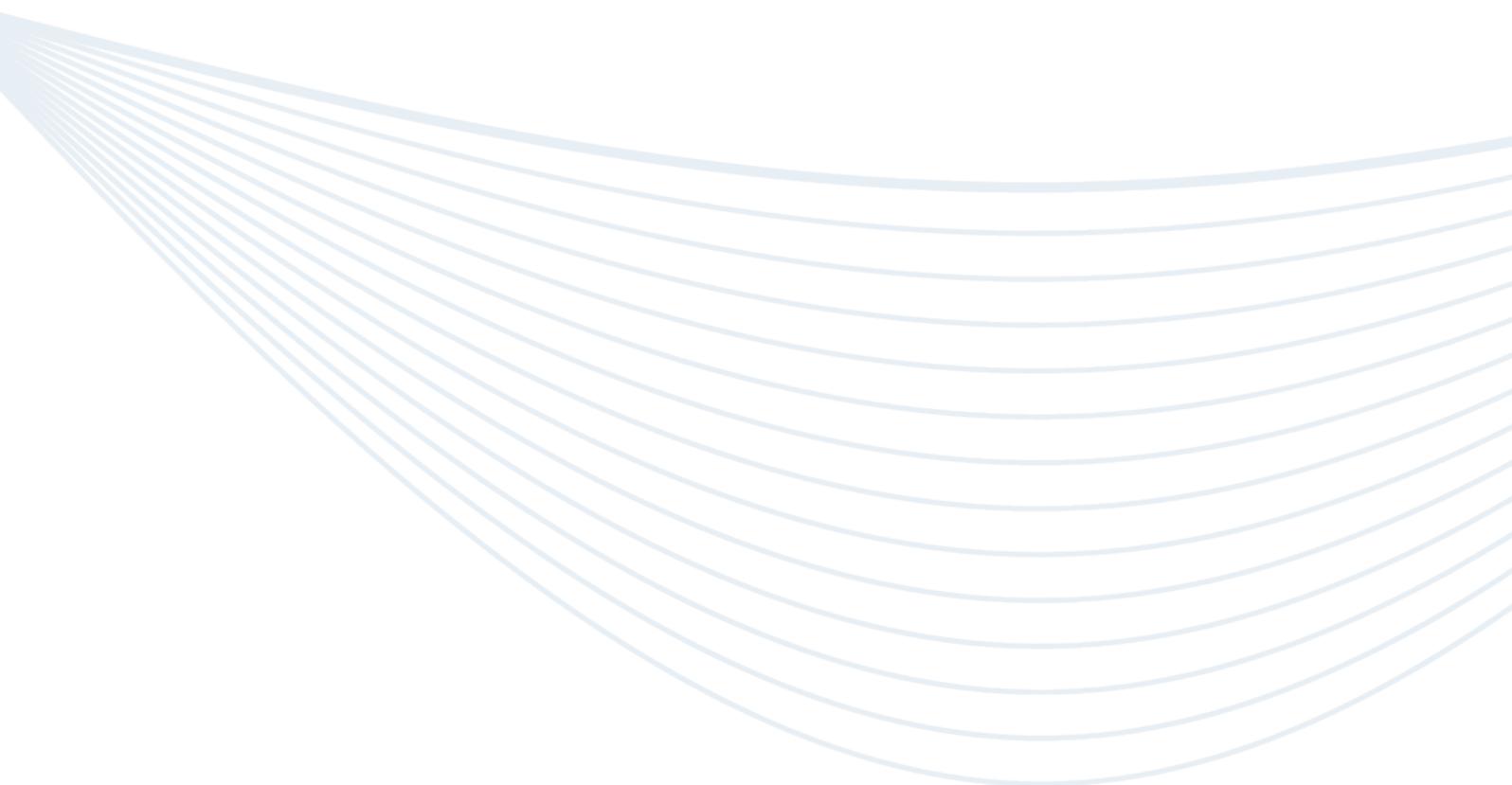
LAPORAN TAHUNAN

LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Sinergi dalam Upaya Memperkuat Transparansi dan
Akuntabilitas Bank Indonesia untuk Indonesia Maju



**LAPORAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK
BANK INDONESIA
2022**





Laporan Layanan Informasi Publik adalah laporan yang menggambarkan akses informasi publik, performa, dan perkembangan layanan informasi publik di Bank Indonesia yang dijalankan melalui PPID. Di dalamnya termasuk layanan melalui kanal *contact center* Bank Indonesia Bicara, media sosial, *website*, serta kunjungan edukasi publik dengan periode penarikan data secara tahunan.



BANK INDONESIA
BANK SENTRAL REPUBLIK INDONESIA

VISI

Menjadi bank sentral digital terdepan yang berkontribusi nyata terhadap perekonomian nasional dan terbaik di antara negara *emerging market* untuk Indonesia Maju

MISI

1. Mencapai dan memelihara stabilitas nilai rupiah melalui efektivitas kebijakan moneter dan bauran kebijakan Bank Indonesia;
 2. Turut menjaga stabilitas sistem keuangan melalui efektivitas kebijakan makroprudensial Bank Indonesia dan sinergi dengan kebijakan mikroprudensial Otoritas Jasa Keuangan;
 3. Turut mengembangkan ekonomi dan keuangan digital melalui penguatan kebijakan sistem pembayaran Bank Indonesia dan sinergi dengan kebijakan Pemerintah serta mitra strategis lain;
 4. Turut mendukung stabilitas makroekonomi dan pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan melalui sinergi bauran kebijakan Bank Indonesia dengan kebijakan fiskal dan reformasi struktural Pemerintah serta kebijakan mitra strategis lain;
 5. Turut meningkatkan pendalaman pasar keuangan untuk memperkuat efektivitas kebijakan Bank Indonesia dan mendukung pembiayaan ekonomi nasional;
 6. Turut mengembangkan ekonomi dan keuangan syariah di tingkat nasional hingga di tingkat daerah;
 7. Mewujudkan bank sentral berbasis digital dalam kebijakan dan kelembagaan melalui penguatan organisasi, sumber daya manusia, tata kelola, dan sistem informasi yang handal, serta peran internasional yang proaktif.
-

NILAI-NILAI STRATEGIS

Nilai-nilai strategis Bank Indonesia adalah: (i) kejujuran dan integritas (*trust and integrity*); (ii) profesionalisme (*professionalism*); (iii) keunggulan (*excellence*); (iv) mengutamakan kepentingan umum (*public interest*); dan (v) koordinasi dan kerja sama tim (*coordination and teamwork*) yang berlandaskan keluhuran nilai-nilai agama (religi).

PERRY WARJIYO

Gubernur Bank Indonesia

“

Transparansi dan akuntabilitas perlu dikomunikasikan dengan baik untuk mendukung efektivitas kebijakan melalui pembentukan *rational expectation*

”

Mengutip Pernyataan Gubernur BI pada Peluncuran Laporan Pelaksanaan Tugas 2022 dan Arah Kebijakan Bank Indonesia 2023

DAFTAR ISI

Daftar Isi	i
Daftar Gambar	ii
Daftar Tabel	iii
Daftar Grafik	iii
Gambaran Umum Kebijakan Pelayanan Informasi Publik	01
Gambaran Umum Pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik: Sarana dan Prasarana Layanan Informasi Publik	05
Sumber Daya Manusia Pengelolaan Layanan Informasi Publik	08
Anggaran Layanan Informasi Publik	10
Layanan Informasi Publik	10
Sengketa Informasi Publik	15
Ragam Pusat Informasi dan Pengaduan Bank Indonesia	15
Capaian PPID Bank Indonesia Tahun 2022	23
Kendala dalam Pelaksanaan Layanan Informasi Publik	26
Rekomendasi dan Rencana Tindak Lanjut Peningkatan Kualitas Layanan Informasi Publik	27

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Layanan <i>Chatbot</i> LISA dan <i>Live Chat</i>	03
Gambar 2. Akses bagi penyandang disabilitas	04
Gambar 3. Meja Layanan Informasi Publik Bank Indonesia	05
Gambar 4. Layanan e-PPID Bank Indonesia	06
Gambar 5. Bank Indonesia <i>Mobile Application</i> (BIMA)	06
Gambar 6. Sosial Media Bank Indonesia	07
Gambar 7. Pelaksanaan dan Keikutsertaan SDM PPID BI dalam kegiatan webinar	09
Gambar 8. <i>Contact Center</i> BI Bicara	15
Gambar 9. Tata Pamer berupa Ruang Numismatik di Museum Bank Indonesia	17
Gambar 10. Perpustakaan Bank Indonesia	19
Gambar 11. Kegiatan Edukasi Publik Bank Indonesia	20
Gambar 12. Majalah BICARA	21
Gambar 13. Alur <i>Whistleblowing System</i> Bank Indonesia	22
Gambar 14. Pencapaian PPID BI Tahun 2022	24
Gambar 15. Pencapaian BI Bicara	25

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Waktu penyelesaian permohonan informasi	13
Tabel 2. Kontak Perpustakaan Bank Indonesia	20
Tabel 3. Kontak <i>Whistleblowing System</i> Bank Indonesia	22

DAFTAR GRAFIK

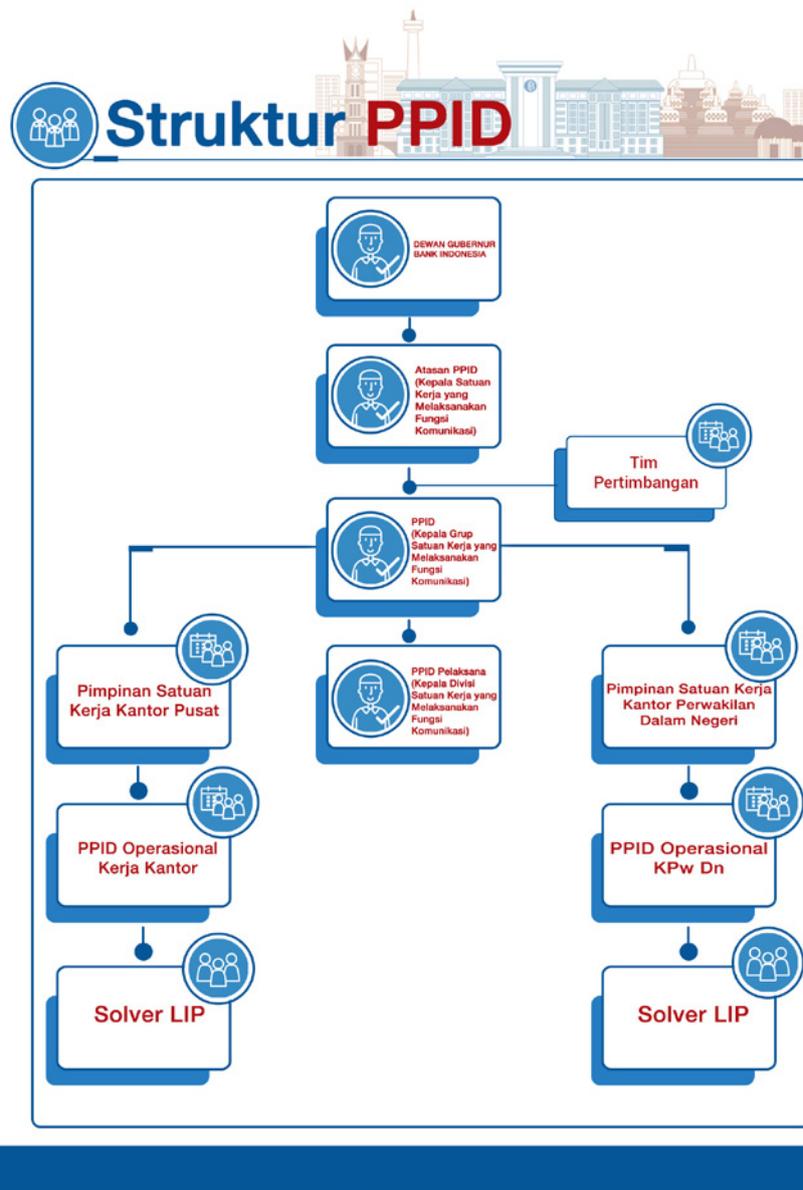
Grafik 1. Struktur PPID di lingkungan Bank Indonesia	02
Grafik 2. Permohonan Informasi berdasarkan jenis media saluran PPID Bank Indonesia	11
Grafik 3. Permohonan Informasi berdasarkan segmentasi pemohon informasi	12
Grafik 4. Berbagai topik atau jenis informasi yang dimohonkan oleh publik	13
Grafik 5. Jumlah Permohonan Informasi berdasarkan Ketersediaan Informasi	14
Grafik 6. Jumlah Permohonan Informasi berdasarkan klasifikasi Informasi	14

GAMBARAN UMUM KEBIJAKAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

Dinamika keterbukaan informasi publik di berbagai sektor semakin meningkat. Hal ini sejalan dengan semakin terbukanya kesadaran (*awareness*) masyarakat akan hak memperoleh informasi yang merupakan hak asasi manusia dan pentingnya sebuah informasi bagi setiap orang. Sesuai Undang-Undang Nomor 23 tahun 1999 tentang Bank Indonesia sebagaimana telah diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 4 tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (UU P2SK), Bank Indonesia sebagai badan publik senantiasa menjunjung tinggi transparansi dalam pelaksanaan tugasnya. Hal tersebut juga merupakan wujud pemenuhan amanat dari Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945) yang mengatur bahwa setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia.

Pada dasarnya keterbukaan informasi publik memberikan peluang bagi masyarakat untuk meningkatkan peran serta mereka dalam penyelenggaraan negara dan mendorong birokrasi untuk meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi dalam mewujudkan *good governance* dan *clean government*. Tujuannya adalah untuk meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap reputasi instansi dalam pelayanan publik, termasuk Bank Indonesia sebagai bank sentral di Republik Indonesia.

Dalam implementasi pemenuhan hak publik untuk memperoleh suatu informasi, BI mengacu terhadap Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (selanjutnya disebut UU KIP) untuk menyediakan, memberikan dan/atau menerbitkan informasi publik yang berada di bawah kewenangannya kepada pemohon informasi secara cepat, tepat waktu, biaya ringan, cara sederhana, akurat, benar dan tidak menyesatkan. Sebagai bentuk pelaksanaan keterbukaan informasi publik di Bank Indonesia, berbagai inisiatif, inovasi, serta aksi sinergi dan kolaborasi telah dilakukan dengan sebaik mungkin sesuai kondisi terkini khususnya pada masa transisi dan pasca pandemi covid-19 di tahun 2022. Segenap jajaran PPID Bank Indonesia terus berkomitmen untuk memenuhi hak warga negara Indonesia dan memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat dalam memperoleh informasi publik. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, PPID BI tersusun dalam struktur organisasi PPID Bank Indonesia sebagai berikut:



Grafik 1. Struktur Organisasi PPID Bank Indonesia

1. Dewan Gubernur BI adalah pimpinan Bank Indonesia.
2. Atasan PPID dijabat oleh seorang Kepala Satuan Kerja yang melaksanakan fungsi komunikasi atau pejabat lain yang ditunjuk dengan level jabatan yang setingkat dengan itu.
3. PPID dijabat oleh seorang Kepala Grup yang melaksanakan fungsi komunikasi atau pejabat lain yang ditunjuk dengan level jabatan yang setingkat dengan itu.
4. PPID Pelaksana dijabat oleh seorang Kepala Divisi atau pejabat lain dengan level jabatan yang setingkat dengan itu pada tiap-tiap Satuan Kerja di Kantor Pusat dan Kantor Perwakilan.
5. Tim Pertimbangan yang dijabat oleh Satuan kerja yang merupakan anggota *Task Force* Keterbukaan Informasi.
6. Pimpinan Satuan Kerja Kantor Pusat adalah pimpinan departemen atau setingkat.
7. Pimpinan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Dalam Negeri (KPw BI DN).
8. Petugas Pelayanan Informasi Publik adalah petugas informasi pada unit layanan *Contact Center* di Kantor Pusat dan petugas yang melaksanakan fungsi komunikasi di Kantor Perwakilan (KPw BI DN)

Struktur organisasi di atas tertuang dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur Bank Indonesia Nomor 19/11/PADG INTERN/2017 tentang Layanan Informasi Publik Bank Indonesia dan Surat Keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor 14/46/KEP.GBI/INTERN/2012 tentang Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Bank Indonesia serta penetapan anggota *task force* keterbukaan informasi publik di Bank Indonesia yang diselaraskan dengan Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik (selanjutnya disebut Perki SLIP).

Dalam upaya mengoptimalkan layanan informasi publik, Bank Indonesia fokus pada proses perencanaan yang sistematis, terukur, dan berkesinambungan, khususnya dalam mendukung tercapainya mandat serta Visi Bank Indonesia menjadi bank sentral digital terdepan yang berkontribusi nyata terhadap perekonomian nasional dan terbaik di antara negara *emerging market* untuk Indonesia Maju. Tiga aspek yang terus dikembangkan oleh PPID BI adalah (1) sumber daya manusia yang berkinerja unggul dengan *mindset*, kapasitas, dan kapabilitas digital, (2) proses yang berkesinambungan serta (3) pengembangan inovasi teknologi untuk melaksanakan dan mengelola informasi secara baik, efisien sehingga dapat diakses dengan mudah oleh publik.

Sebagai bentuk transformasi SDM yang berkinerja unggul dengan *mindset*, kapasitas, dan kapabilitas digital, PPID BI senantiasa membekali dan mengikutsertakan SDM yang ada dalam berbagai kegiatan yang berhubungan dengan peningkatan di bidang layanan informasi publik. Selain itu, berbagai pelatihan juga dilaksanakan untuk meningkatkan kapabilitas petugas informasi di seluruh kantor perwakilan Bank Indonesia dalam pengelolaan informasi publik. Materi mengenai Pengelolaan Informasi dan Layanan Informasi Publik juga diikutsertakan dalam kurikulum calon pegawai baru Bank Indonesia agar keterbukaan informasi dapat diimplementasikan secara konsisten oleh pegawai-pegawai baru.

Dari sisi proses, penyesuaian layanan terus dilanjutkan dengan tetap memperhatikan kemudahan akses yang sesuai kebutuhan baik dari sisi internal maupun eksternal. Hal ini tergambar dari masih berlakunya operasional secara *hybrid* melalui semua kanal layanan yang disediakan oleh Bank Indonesia. Pada proses permohonan informasi, publik dapat melakukan kunjungan secara luring yang didahului dengan melakukan pemesanan atau reservasi secara daring. Hal ini dilakukan sebagai langkah pencegahan terhadap kondisi covid-19 dalam masa transisi menjadi endemi ini. Protokol kesehatan terus diterapkan secara ketat termasuk pemberian *booster* vaksin secara perdana kepada seluruh petugas informasi yang ada. Atas inisiatif tersebut, proses distribusi informasi pada

tahun 2022 berjalan baik meskipun dilakukan secara bertahap.

Sesuai dengan visi Bank Indonesia menjadi bank sentral digital terdepan, PPID BI terus membangun dan mengembangkan sistem informasi dan dokumentasi, seperti adanya penyempurnaan **Stakeholder Relationship Management (SRM)** yang salah satunya berfungsi menatausahakan register permohonan informasi secara digital serta dapat diakses melalui mobile sehingga monitoring terhadap permohonan informasi dapat dilakukan lebih efisien. Hadirnya kanal **web Portal atau e-PPID** dapat dimanfaatkan oleh publik sebagai akses alternatif yang telah dilengkapi dengan fitur yang memudahkan semua pengguna serta telah disesuaikan dengan kebutuhan yang ada. Slogan "Informasi dalam Genggaman Anda" benar adanya. Pengembangan chatbot Layanan Informasi Bank Indonesia (**LISA**) yang semakin disempurnakan dapat mengakomodir permohonan informasi yang bersifat berulang, sering ditanyakan, dan informasi sederhana, secara mudah didapatkan oleh publik hanya melalui gawai dimanapun dan kapanpun. Untuk mendukung optimalnya layanan informasi yang mengedepankan kemudahan aksesibilitas, layanan percakapan **langsung (live chat)** segera di luncurkan melengkapi kanal layanan informasi publik Bank Indonesia. Eksistensi Bank Indonesia **mobile application (BIMA)** menjadi bukti nyata pengembangan sistem informasi dan dokumentasi di Bank Indonesia. Berlangsungnya status pandemi di tahun 2022, PPID BI tidak hanya menyesuaikan layanannya, namun juga memanfaatkan teknologi informasi dalam penanganan Covid-19.



Gambar 1. Layanan Chatbot LISA dan Live Chat

Sebagaimana salah satu poin penting yang terkandung dalam UU KIP, adanya kewajiban badan publik dalam memperhatikan aksesibilitas tanpa keterbatasan, khususnya bagi penyandang disabilitas. Bank Indonesia telah memfasilitasi layanan yang ada, baik secara elektronik maupun non elektronik. Hal tersebut ditunjukkan oleh adanya akses masuk khusus disabilitas, serta layanan yang disesuaikan sesdengan peruntukannya. Publikasi dalam bentuk audio visual mengenai prosedur permohonan informasi, dan beberapa kebijakan utama Bank Indonesia juga telah dilengkapi dengan penerjemah bahasa isyarat. Sadar akan pentingnya aksesibilitas penyandang disabilitas, ruang layanan informasi publik sangat ramah akan disabilitas tercermin dari

ruangan yang strategis dilengkapi dengan akses khusus, alat bantu jalan seperti kursi roda maupun kruk, prosedur dan formulir permohonan informasi dan/atau keberatan dalam bentuk *braille* serta audio visual yang dilengkapi dengan bahasa isyarat serta penyediaan bantuan penerjemahan bahasa isyarat secara langsung apabila dibutuhkan. Sarana yang berkaitan dengan aksesibilitas penyandang disabilitas akan terus dikembangkan sebagai wujud komitmen Bank Indonesia.



Gambar 2. Akses bagi penyandang disabilitas

GAMBARAN UMUM KEBIJAKAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

Sarana dan Prasarana Layanan Informasi Publik

Dalam menjalankan prosedur layanan informasi publik yang telah ditetapkan pada periode sebelumnya, pengembangan terus dilakukan menyesuaikan kondisi yang ada, khususnya pada penyediaan sarana dan prasarana di layanan publik Bank Indonesia.

Dengan semakin menurunnya status covid-19, layanan datang langsung (*walk-in*) ke meja layanan informasi publik semakin diperluas untuk publik yang ingin menyampaikan permohonan informasi secara langsung. Publik wajib mengisi formulir rencana kunjungan yang dilakukan secara daring melalui pengumuman yang telah dipublikasikan di media komunikasi Bank Indonesia. Secara alur pelayanan, prosedur ini untuk memudahkan dan mempercepat layanan sehingga jumlah dan kebutuhan informasi pengunjung dapat diantisipasi lebih awal.

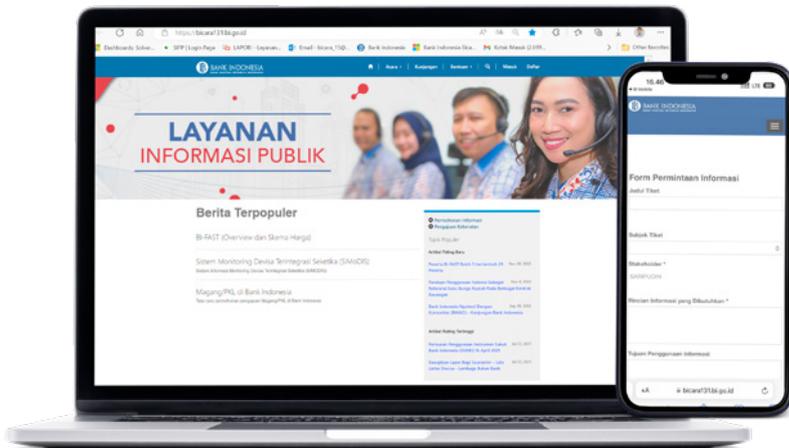
Dalam mendukung kelancaran pelaksanaan pelayanan informasi publik di Bank Indonesia, ruang layanan informasi publik didesain berdasar pada aspek kenyamanan pengunjung. Terdapat 4 meja layanan informasi yang dilengkapi dengan *personal computer*, *telephone*, formulir-formulir dan prosedur layanan informasi. Selain itu terdapat ruang tunggu serta papan informasi berbentuk audio visual, untuk menunjang kebutuhan lainnya juga telah tersedia mesin fotocopy dual fungsi, pojok *food & beverages*, *public computer* dan wifi. Dalam menjamin kenyamanan pelayanan informasi publik, terdapat *kids' corner*, perpustakaan Bank Indonesia (Perpusbi) serta musala yang terhubung dengan ruangan informasi publik Bank Indonesia.



Gambar 3. Meja Layanan Informasi Publik Bank Indonesia

Meja Layanan Informasi Publik Bank Indonesia Kantor Pusat terletak di Lobby Menara Syafruddin Prawiranegara atau Gedung B, Komplek Perkantoran Bank Indonesia, Jl. M.H. Thamrin No. 2 Jakarta 10350, dengan Jam operasional Senin s/d Jumat, pukul 08.00 s.d 16.00 WIB. Untuk seluruh KPwDN Bank Indonesia dengan waktu layanan pukul 08.00 s/d 16.00 waktu setempat.

Pemanfaatan teknologi senantiasa dikembangkan oleh Bank Indonesia, khususnya dalam memfasilitasi permohonan informasi publik yang dilakukan secara jarak jauh, melalui metode daring serta mengedepankan aspek kemudahan terus dipertahankan. Layanan Informasi Publik daring menggunakan Webex Meetings yang merupakan aplikasi tatap muka, dimana publik dapat melakukan permohonan informasi melalui *audio & video*



Gambar 4. Layanan e-PPID Bank Indonesia



Gambar 5. Bank Indonesia Mobile Application (BIMA)

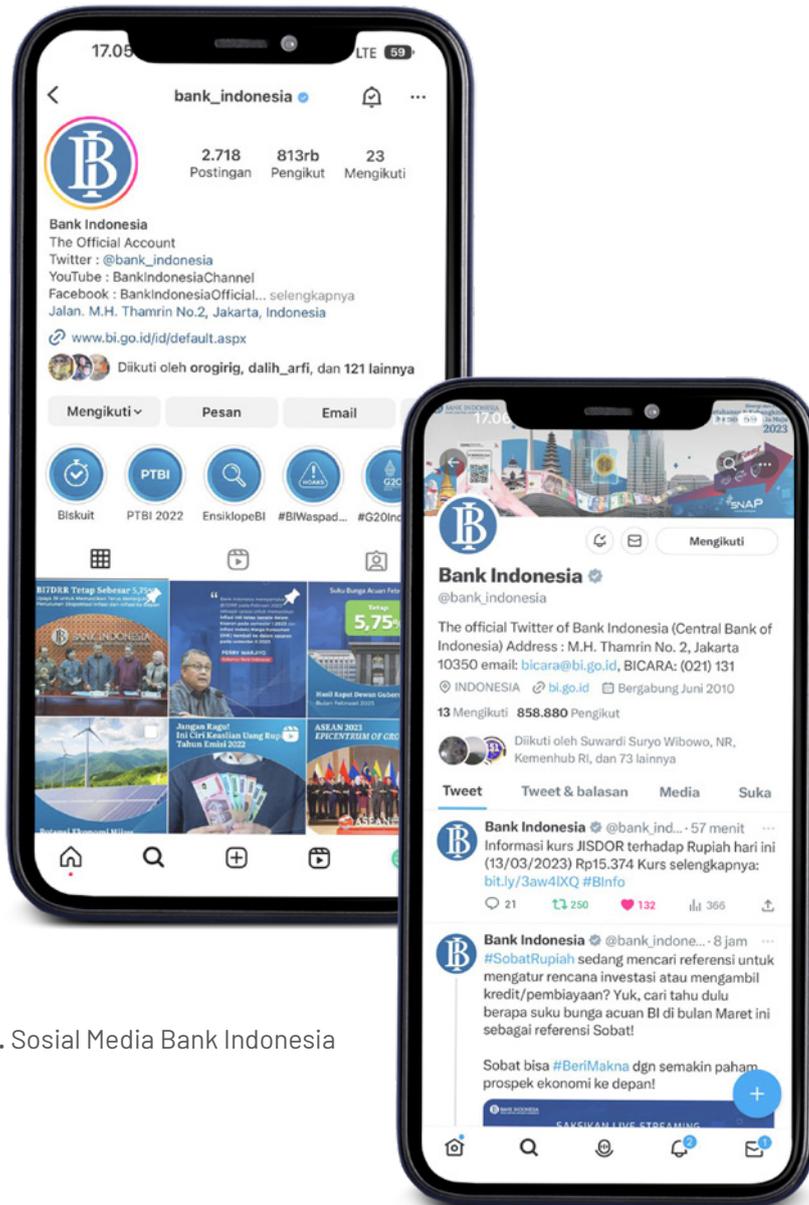
Layanan e-PPID yang telah diluncurkan oleh Bank Indonesia pada beberapa tahun lalu, disambut baik oleh publik, tercermin dari banyaknya informasi yang diajukan melalui kanal media ini. Era digitalisasi dimanfaatkan oleh BI dalam membangun dan mengembangkan sistem informasi dan dokumentasi dalam memfasilitasi kebutuhan publik yang semakin beragam dan syarat akan kemudahan. Layanan ini memiliki keunggulan yang telah didesain sebaik mungkin dengan menyediakan fitur-fitur yang mudah digunakan baik dari sisi *user interface* dan *user experience* serta *digital form* yang telah disesuaikan dengan ketentuan yang berlaku. Aksesibilitas layanan e-PPID dapat digunakan dengan desktop melalui tautan <https://bicara131.bi.go.id/> atau melalui menu Layanan di website resmi Bank Indonesia www.bi.go.id. Selain itu, sejalan dengan penggunaan gawai yang masif oleh masyarakat, layanan e-PPID dapat juga diakses melalui Bank Indonesia Mobile Application (BIMA) yang dapat diunduh di Playstore maupun Appstore.

Penggunaan Chatbot dengan nama LISA (Layanan Informasi Bank Indonesia) di layanan informasi publik Bank Indonesia juga telah direalisasikan pada akhir tahun 2020. Hadirnya kanal ini semakin menambah variasi kanal yang dapat digunakan oleh publik sesuai peruntukannya. Pada dasarnya LISA dirancang untuk menanggapi interaksi yang sering ditanyakan oleh publik dengan cara sederhana dan tidak rumit serta informasi yang dibutuhkan dapat diakomodir dalam waktu yang singkat dan *real time*. Publik dapat memanfaatkannya melalui aplikasi berkirir pesan Whatsapp melalui nomor telepon +62811-3113-1131 dan Aplikasi Line yang beroperasi selama 24 jam dengan alamat akun

@bank_indonesia, serta *Facebook messenger* yang dapat diakses pada jam kerja Bank Indonesia dengan alamat akun @BankIndonesiaOfficial.

Melihat kebutuhan publik yang semakin beragam dan adanya keinginan untuk menciptakan pengalaman yang lebih dalam pelayanan informasi publik, ekspansi dari kanal chatbot LISA telah dilengkapi dengan layanan fitur *live chat* untuk mengekskalasi pertanyaan publik yang membutuhkan bantuan dari petugas informasi.

Bank Indonesia memandang, penggunaan layanan jejaring sosial yang semakin masif digunakan oleh publik telah dimanfaatkan sebaik mungkin dalam memfasilitasi kebutuhan publik akan informasi yang berkaitan dengan Bank Indonesia. Pemilihan tema konten, desain, *timing*, hingga segmentasi pengguna berdasarkan unggahan maupun jenis *platform* sosial media yang dipilih, telah melalui tahapan proses yang matang dan tepat sasaran. Adapun akun resmi (*account official*) sosial media Bank Indonesia saat ini, yaitu Twitter @bank_indonesia, Instagram bank_Indonesia, facebook Bank Indonesia @bankindonesiaofficial, Youtube Bank Indonesia Channel, media podcast spotify Bank Indonesia serta Tiktok @bank_indonesia. Kanal media sosial Bank Indonesia dibangun tidak hanya untuk sekedar platform publikasi namun untuk kebutuhan interaksi dua arah antara publik dan Bank Indonesia.



Gambar 6. Sosial Media Bank Indonesia

SUMBER DAYA MANUSIA DALAM PENGELOLAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Berdasarkan struktur PPID Bank Indonesia, personil yang memperkuat dalam tim Layanan Informasi Publik di Bank Indonesia berada didalam Divisi Layanan Informasi Publik dan Komunikasi Digital (LIPKD), yang terdiri dari:

- 1(satu)Kepala Divisi LIPKD;
- 1(satu)Kepala Tim;
- 1(satu)Manajer;
- 2(dua)Asisten Manajer;
- 73 pegawai *contact center* yang terbagi dalam *contact center*, petugas layanan informasi publik dan *content creator*.
- 46 petugas informasi di KPwDN

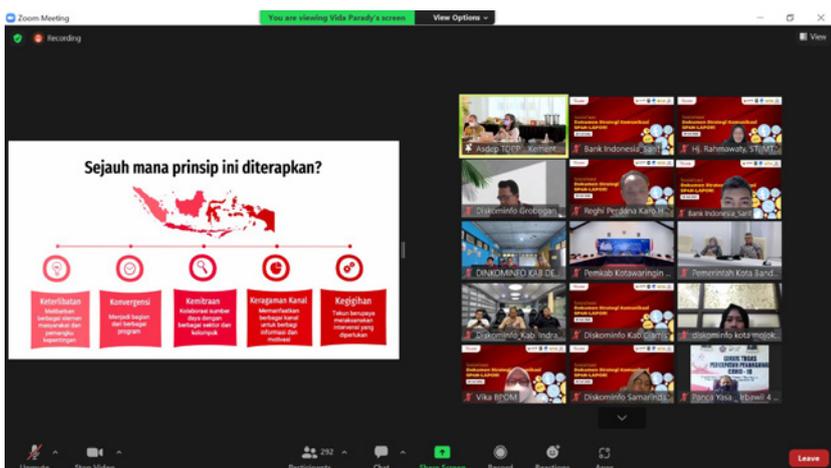
Transformasi sumber daya manusia (SDM) Bank Indonesia yang terencana, terprogram, dan transparan terus ditempuh untuk memperkuat kepemimpinan yang berintegritas, kompeten, profesional, *agile* terhadap perubahan, dan berperilaku mulia di Bank Indonesia.

Penguatan kompetensi lebih ditekankan pada kemampuan adaptasi terhadap digitalisasi serta aspek perilaku dan pola pikir. Penguatan *Employee Value Proposition* (EVP) dan program budaya kerja BI-Prestasi, BI-Inovasi, BI-Digital, dan BI-Religi ditekankan pada upaya membangun kebanggaan, kreativitas, pengakuan, dan insentif bagi prestasi dan kolaborasi sebagai pemimpin dan pegawai Bank Indonesia. Tak kalah penting adalah pengembangan suasana, hubungan, dan fasilitas kerja yang lebih mendukung digitalisasi dan juga perilaku pegawai antar generasi, termasuk proses kerja *hybrid* yang

akan terus dipertahankan. Sebagai salah satu upaya untuk mengembangkan kompetensi dan pengetahuan mengenai pengelolaan keterbukaan informasi publik, PPID Bank Indonesia turut mengikutsertakan Petugas Informasi dalam beberapa kegiatan *workshop*, pelatihan maupun *webinar* yang berhubungan dengan keterbukaan informasi dan pengelolaan pelayanan informasi publik, baik yang dilaksanakan secara *in house training* atau mengikuti kegiatan yang diadakan oleh instansi/lembaga lain sepanjang tahun 2022. Adapun kegiatan dimaksud sebagai berikut:

1. Kegiatan Webinar Keterbukaan Informasi Publik Bank Indonesia tahun 2022 bersama KIP, dan PPID Kementerian Pertanian
2. Kegiatan *workshop* pemutakhiran informasi publik Bank Indonesia tahun 2022 bersama seluruh satuan kerja di Bank Indonesia baik di Kantor Pusat maupun di Kantor Perwakilan Dalam Negeri
3. Webinar Keterbukaan Informasi Publik Seri ke-33 Refleksi Akhir Tahun 2022 oleh Magnitude Indonesia
4. Webinar Bagaimana Mengelola Informasi Publik pada BUMN Holding dan Sub Holding oleh Magnitude Indonesia
5. Webinar Tips dan Trik Mengelola Informasi Publik oleh Magnitude Indonesia
6. Webinar Bagaimana Mengelola Informasi Rahasia oleh Magnitude Indonesia

7. Webinar Bagaimana Cara Memperoleh VS Menjawab Permohonan Informasi Publik oleh Magnitude Indonesia
8. Webinar Strategi Menghadapi Sengketa Informasi oleh Magnitude Indonesia
9. Webinar Peningkatan Pelayanan Informasi oleh Magnitude Indonesia
10. Kick Off E-Monev Keterbukaan Informasi Publik Tahun 2022 oleh KIP
11. Technical Meeting Uji Publik Monitoring dan Evaluasi UU Keterbukaan Informasi Publik di Badan Publik
12. Forum Edukasi dan Dialog Proses Keterbukaan Informasi Publik untuk Meningkatkan Budaya Awareness Serta Mengoptimalkan Akses Informasi di Sektor Keuangan dan Perbankan oleh KIP, BI dan Badan Publik Sektor Keuangan tahun 2022
13. Penyelenggaraan Hari Hak Untuk Tahu Sedunia (International Right to Know Day - RTKD) 2022 Komisi Informasi Pusat (KIP) bersama Bank Indonesia
14. Sosialisasi Dokumen Strategi Komunikasi SP4N-LAPOR! pada Instansi Pengelola yang diadakan oleh Kementerian PANRB
15. Kegiatan Monitoring dan Evaluasi Pengelolaan Pelayanan Informasi Publik Nasional tahun 2022 oleh Kementerian PANRB
16. Kegiatan Peluncuran Kompetisi Pengaduan Layanan Publik tahun 2022 oleh Kementerian PANRB
17. Sosialisasi Rebranding SIPPN sebagai Portal Informasi Pelayanan Publik tahun 2022 oleh Kementerian PANRB
18. Workshop Penulisan Konten Digital dan Tata Bahasa oleh Narabahasa
19. Refreshment ISO 9001: 2015 tentang Standar Layanan Mutu tahun 2022 oleh Vidya Consultant
20. Kompetisi ANUGERAH HUMAS INDONESIA (AHI) 2022 "Inovasi Keterbukaan Informasi Publik untuk Indonesia Maju oleh HUMAS INDONESIA, Member of PR INDONESIA Group



Technical Meeting Uji Publik Monitoring dan Evaluasi UU Keterbukaan Informasi Publik di Badan Publik

Gambar 7. Pelaksanaan dan Keikutsertaan SDM PPID BI dalam kegiatan webinar

ANGGARAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Di Bank Indonesia

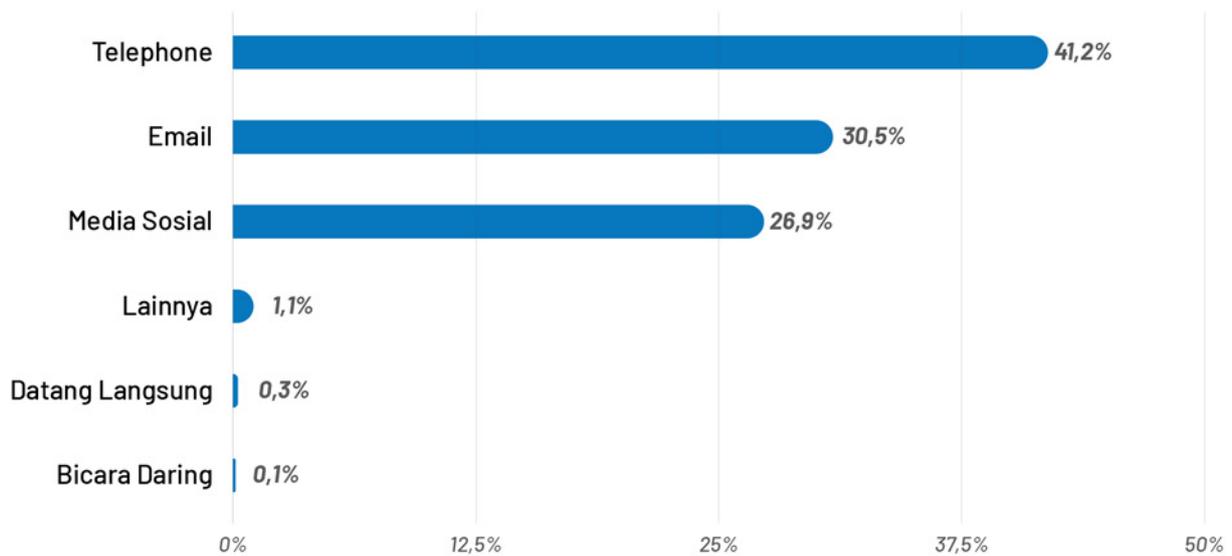
Sebagai bentuk transparansi dan optimalisasi layanan informasi publik di Bank Indonesia, anggaran Layanan Informasi Publik di Bank Indonesia tahun 2022 dibebankan pada anggaran Departemen Komunikasi, Divisi Layanan Informasi Publik dan Komunikasi Digital serta pada anggaran Unit Komunikasi di seluruh KPwDN selama periode 1 Januari hingga 31 Desember 2022. Anggaran tersebut dialokasikan untuk berbagai kegiatan yang mendukung optimalisasi Layanan Informasi Publik Bank Indonesia sebagaimana termuat dalam daftar isian Pelaksanaan Anggaran Departemen Komunikasi, Divisi Layanan Informasi Publik dan Komunikasi Digital serta pada anggaran Unit Komunikasi KPwDN.

LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Rincian Pelayanan Informasi Publik

Mobilitas masyarakat yang tinggi sempat terhenti karena imbas pandemi, belakangan ini semakin menunjukkan pergerakan ke keadaan normal. Pencabutan status Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) oleh pemerintah disambut baik oleh publik serta lembaga yang mengelola layanan publik. Keadaan ini dimanfaatkan oleh BI untuk membenahi kembali operasional dan layanan sesuai kebutuhan publik. Hadirnya beberapa inovasi layanan, memberikan pilihan yang beragam bagi publik untuk memanfaatkan layanan informasi yang disediakan, hal ini juga berdampak signifikan terhadap kenaikan jumlah permohonan yang diajukan ke Bank Indonesia. Sepanjang tahun 2022 PPID Bank Indonesia di Kantor Pusat serta di KPwDN telah menerima sebanyak 91.512 permohonan informasi yang masuk melalui telepon, meja layanan informasi publik, BI Bicara daring, media sosial, email, surat, portal, LAPOR! dan Layanan Informasi publik KPwDN, permohonan informasi dengan rincian sebagai berikut:

1. Dari total permohonan informasi yang diterima oleh layanan informasi Bank Indonesia, sebesar 41,2% diterima melalui layanan telepon ke *contact center* BI Bicara yang merupakan bagian tak terpisahkan dari PPID Bank Indonesia.
2. Keberadaan layanan email saat ini masih dipandang memudahkan publik untuk menyampaikan informasi. Pada tahun 2022 layanan email menerima sebesar 30,5% permohonan informasi yang telah dilayani.
3. Era sosial media yang makin berkembang, memberikan dampak yang sangat baik dalam penyediaan informasi bagi publik. Tercatat sekitar 26,9% permohonan informasi yang telah disampaikan oleh publik dan selesai ditanggapi melalui *platform* sosial media resmi Bank Indonesia.
4. Dengan adanya pencabutan status PPKM, layanan datang langsung (*walk-in*) ke ruang layanan informasi publik sekitar 0,3% permohonan informasi.
5. Untuk tetap memenuhi kebutuhan publik akan permohonan informasi meskipun tidak dapat datang langsung, layanan Bicara Daring tetap dipertahankan. Adapun jumlah informasi yang ditangani melalui media ini relatif kecil yaitu sebesar 0,1%
6. Sebesar 1,1% permohonan informasi berasal dari media lain seperti Portal e-PPID, LAPOR! dan Surat.

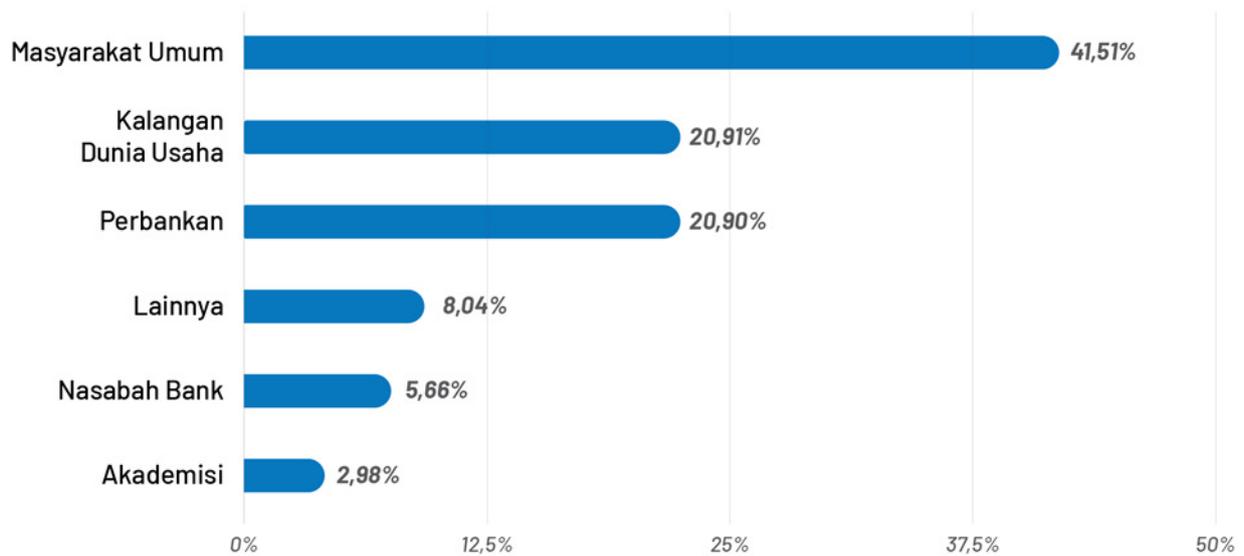


Grafik 2. Jumlah Permohonan Informasi berdasarkan Media Komunikasi

Bank Indonesia sebagai bank sentral memiliki pemohon informasi yang sangat bervariasi. Sepanjang tahun 2022, segmentasi pemohon informasi didominasi oleh masyarakat umum diikuti kategori pemohon lain sebagai berikut.

1. Setiap tahun kategori pemohon informasi yang paling banyak menghubungi dan/atau meminta informasi kepada Bank Indonesia adalah masyarakat umum yaitu sebesar 41,51%.
2. Posisi kedua adalah kategori pemohon informasi dari kalangan dunia usaha, sebesar 20,91%. Beberapa peraturan atau kebijakan yang bersentuhan langsung dengan kategori pemohon informasi ini antara lain mengenai Devisa Hasil Ekspor dan Devisa Pembayaran Impor serta tata cara pelaporannya melalui Sistem Informasi Monitoring Devisa Terintegrasi Seketika (SIMODIS).
3. Adanya fungsi utama Bank Indonesia sebagai regulator di bidang moneter, stabilitas sistem keuangan dan sistem pembayaran & pengelolaan uang rupiah yang sangat erat kaitannya dengan perbankan, sebesar 20,90% kategori pemohon informasi ini berasal dari kalangan perbankan yang merupakan *stakeholder* utama Bank Indonesia.
4. Kategori pemohon informasi lainnya yang sangat sering berinteraksi dengan Bank Indonesia yaitu nasabah perbankan. Sekitar 5,66% pemohon informasi berasal dari nasabah bank.
5. Terbukanya Bank Indonesia terhadap semua pemangku kepentingan, memberikan ruang kepada publik untuk memohon informasi yang berkaitan dengan tugas dan wewenang BI, salah satunya dari kalangan akademisi. Pada tahun 2022, sekitar 2,98% permohonan informasi berasal dari kalangan akademisi.
6. Sisanya sekitar 8,04% kategori pemohon informasi berasal dari pemohon informasi lainnya diantaranya firma hukum, lembaga pemerintah DN/LN, media, organisasi/yayasan/asosiasi, lembaga keuangan non-bank dan lembaga internasional.





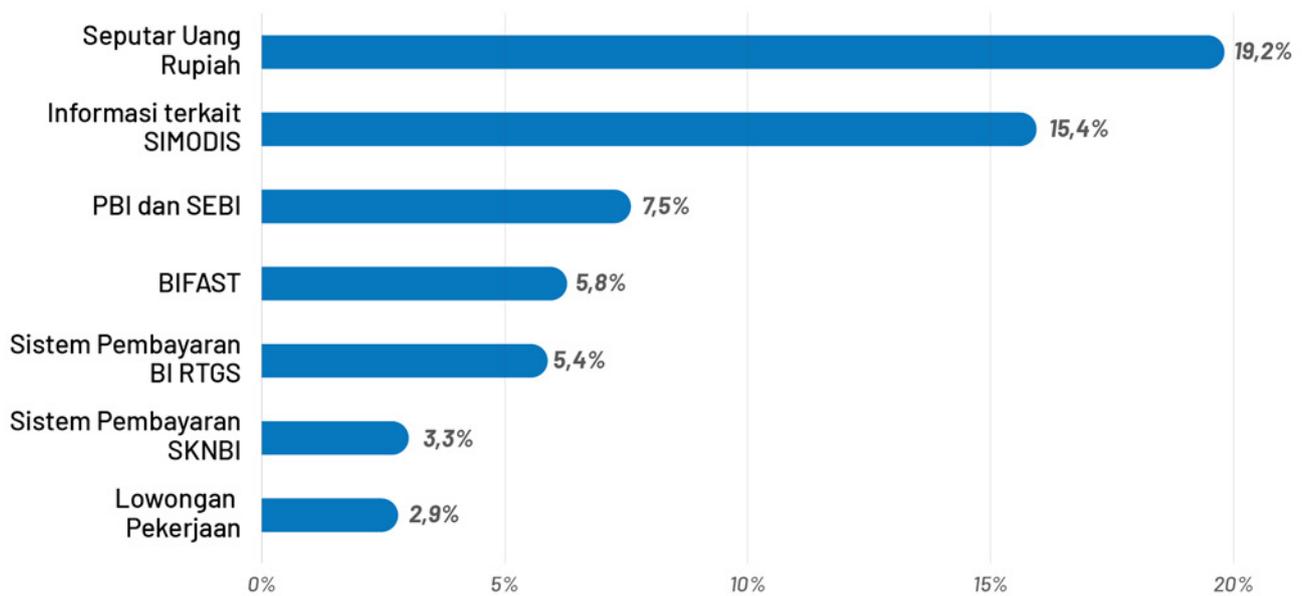
Grafik 3. Jumlah Permohonan Informasi berdasarkan Kategori Pemohon Informasi

Bank Indonesia adalah satu-satunya lembaga negara yang mengelola uang Rupiah. Hal tersebut menjadikan informasi uang Rupiah paling banyak ditanyakan oleh publik. Pada tahun 2022 sebesar 19,21% permohonan informasi yang dimohonkan oleh publik adalah seputar uang Rupiah yang meliputi, penukaran pecahan kecil, penukaran uang lama/rusak, informasi uang khusus (UPK 75) dan uang bersambung (*uncut money*). Informasi yang paling banyak ditanyakan kedua terkait Sistem Informasi Monitoring Devisa terintegrasi Seketika (SIMODIS) sebesar 15,38%. Informasi terkait

Peraturan Bank Indonesia (PBI) dan Peraturan Anggota Dewan Gubernur (PADG) menjadi topik atau jenis informasi ketiga yang paling banyak ditanyakan oleh publik, dengan persentase sebesar 7,53%.

Sejak diluncurkan pada 21 Desember 2021, Bank Indonesia Fast Payment (BI-FAST) BI-FAST merupakan infrastruktur sistem pembayaran yang disediakan Bank Indonesia, dapat diakses melalui aplikasi yang disediakan oleh industri sistem pembayaran untuk memfasilitasi transaksi pembayaran ritel bagi masyarakat, cukup menyita perhatian publik. Sekitar 5,80% permohonan informasi mengenai transaksi BI-FAST. Selanjutnya, sebanyak 5,45% Informasi mengenai sistem pembayaran RTGS, 3,30% mengenai SKNBI dan informasi mengenai lowongan kerja di BI sebesar 2,90%.





Grafik 4. Berbagai topik atau jenis informasi yang dimohonkan oleh publik

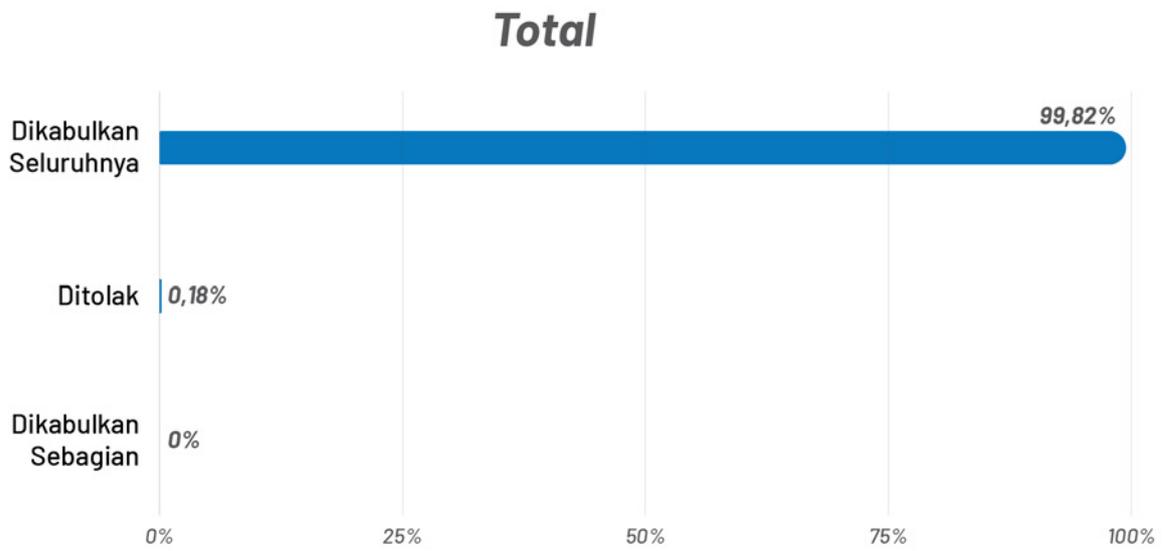
Sebagai bentuk transparansi, mengedepankan *excellent service* dan patuh terhadap UU Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) secara rata-rata dari total 91.512 permohonan informasi yang masuk melalui telepon, meja layanan informasi, BI Bicara Daring, media sosial, surat, portal, LAPOR!, maupun melalui E-mail bicara@bi.go.id diselesaikan (rata-rata) dalam waktu 1 hari kerja.

**Waktu Penyelesaian
permohonan Informasi**
(dalam rata-rata)

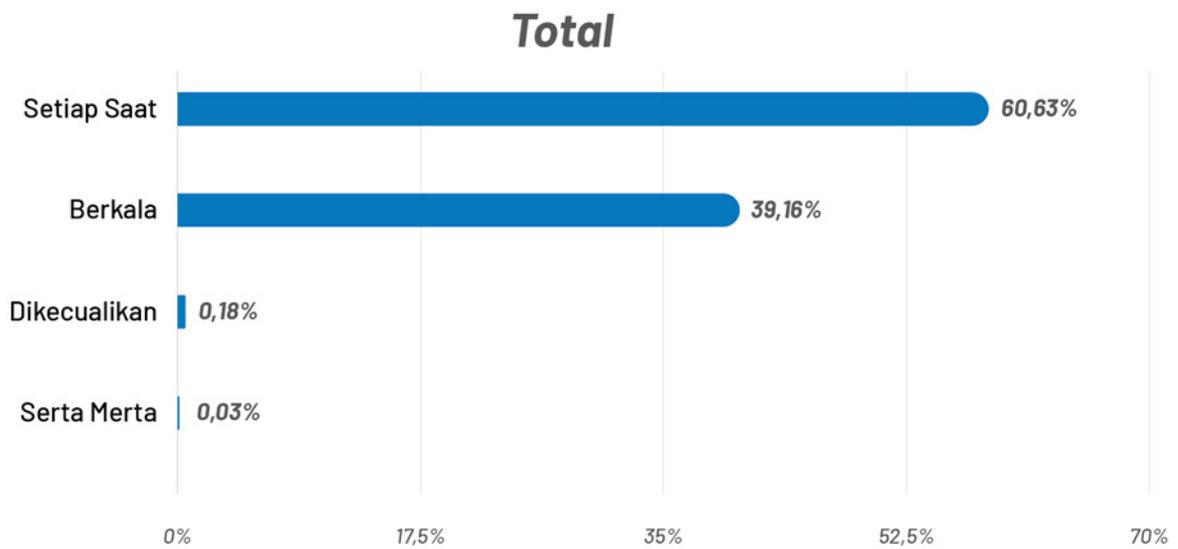
1 (satu) Hari Kerja (HK)

Tabel 1. Waktu Penyelesaian Permohonan Informasi

Berdasarkan ketersediaan informasi yang dimohonkan oleh publik pada tahun 2022, mayoritas informasi yang diterima oleh PPID Bank Indonesia dikabulkan seluruhnya. Tidak terdapat informasi yang dikabulkan sebagian dan terdapat 169 (0,18%) jumlah permohonan informasi publik yang ditolak selama 1 Januari – 31 Desember 2022. Hal ini dikarenakan permintaan tersebut termasuk dalam informasi dikecualikan atau informasi tidak dikuasai BI karena di luar kewenangan. Dari seluruh permohonan informasi yang diterima, rincian klasifikasi informasi yaitu informasi setiap saat 60,63%, untuk informasi berkala sebesar 39,16%, informasi dikecualikan sebesar 0,18%, sedangkan informasi serta merta sebesar 0,03%.



Grafik 5. Jumlah Permohonan Informasi berdasarkan Ketersediaan Informasi



Grafik 6. Jumlah Permohonan Informasi berdasarkan klasifikasi Informasi

PENYELESAIAN SENGKETA INFORMASI PUBLIK

Sepanjang tahun 2022, tidak terdapat pengajuan keberatan informasi yang diterima oleh PPID Bank Indonesia. Selain itu, tidak terdapat pengajuan mediasi atas pengajuan sengketa, pengajuan sengketa informasi maupun pengajuan gugatan ke pengadilan.

RAGAM PUSAT INFORMASI DAN PENGADUAN BANK INDONESIA

1 CONTACT CENTER BANK INDONESIA BICARA

Pengelolaan layanan informasi publik di Bank Indonesia menjadi satu kesatuan yang tak terpisahkan dan saling terintegrasi antara sistem informasi dan dokumentasi satu dengan yang lainnya. Hal ini guna memberikan layanan yang terbaik bagi publik. Sebagai bagian dari PPID dan garda terdepan Bank Indonesia dalam memberikan layanan informasi publik (LIP), *Contact Center* Bank Indonesia Bicara hadir melalui berbagai kanal:

- Layanan *walk in* melalui ruang layanan informasi publik yang berlokasi di Lobby Menara Syafruddin Prawiranegara, Jl. M.H. Thamrin No. 2 Jakarta 10350 yang beroperasi Senin s/d Jumat, pukul 08.00 s.d 16.00 WIB.
- Telepon 131 (dari dalam negeri) dan 1500131 (dari luar negeri) yang dapat diakses pada Senin s/d Jumat, pukul 08.00 s.d 16.00 WIB,
- Email bicara@bi.go.id yang dapat dimanfaatkan oleh publik setiap saat.
- Media sosial, twitter di akun @bank_indonesia, Instagram di akun [bank_indonesia](https://www.instagram.com/bank_indonesia), facebook di akun @BankIndonesiaOfficial dan Tiktok dengan akun resmi [bank_indonesia](https://www.tiktok.com/@bank_indonesia) serta Youtube Bank Indonesia Channel.

- Layanan BI Bicara daring yang dapat dimanfaatkan oleh publik sesuai waktu operasional BI yaitu hari Senin s.d Jumat pukul 08.00 s.d pukul 16.00 WIB di aplikasi webex <https://bankindonesia.webex.com/join/bicara> yang dapat diakses melalui desktop maupun *mobile phone*.
- Chatbot Layanan Informasi Bank Indonesia (LISA) yang beroperasi 24 jam setiap hari melalui Whatsapp Messenger pada nomor 081131313131 dan @bank_indonesia pada layanan Line Messenger.
- Portal e-PPID yang terintegrasi di website dan aplikasi BI;
- Serta Pengelolaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (SP4N-LAPOR!)

Selama tahun 2022, operasional BI Bicara menunjukkan perkembangan yang baik, tercermin dari beberapa indikator seperti pencapaian *Stakeholder Experience Index* (SXI) atau pada umumnya dikenal dengan kepuasan pelanggan layanan *contact center* BI Bicara mencapai nilai 86,61% di atas target yang ditetapkan yaitu 83%. Jumlah permohonan informasi yang dilayani mengalami peningkatan dibandingkan tahun 2021 terutama karena terdapat peningkatan *inquiries* terkait informasi penukaran uang pecahan kecil dan peluncuran uang TE 2022.

Sebagai komitmen dalam mewujudkan digitalisasi LIP, serta mendukung upaya pencegahan penyebaran COVID-19, optimalisasi chatbot LISA terus didorong di BI Bicara. Selama tahun 2022 terdapat 618.512 interaksi melalui LISA dengan topik yang dicari yaitu *contact center* Bank Indonesia, BI Checking/SLIK OJK dan Kurs BI. Selanjutnya, dalam mendukung sasaran bisnis BI Bicara, maka *Key Performance Indicator* (KPI) menjadi tolok ukur utama keberhasilan sebuah pencapaian kinerja. Selama tahun 2022, seluruh KPI telah mencapai target. Hal ini menunjukkan kinerja layanan BI Bicara tetap terjaga dengan baik.



Gambar 8. Contact Center BI Bicara

2

Museum Bank Indonesia (MUBI)

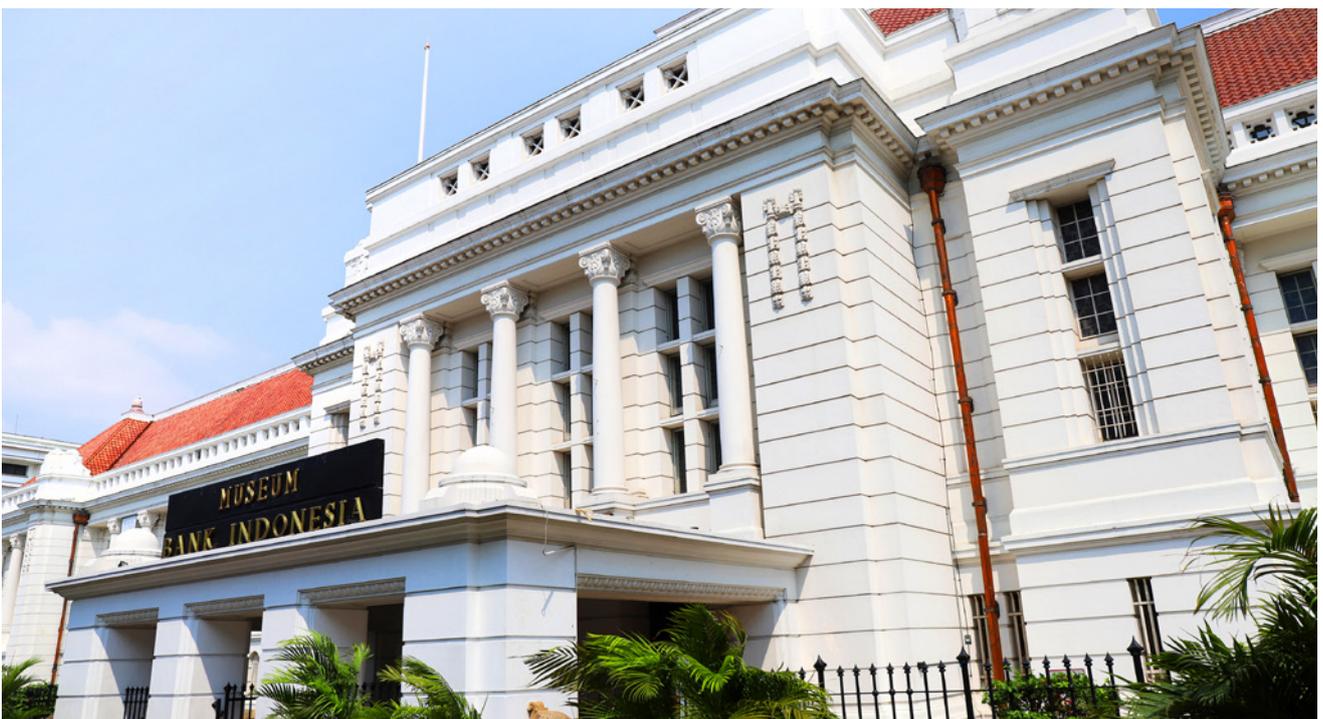
Sebagai salah satu sarana komunikasi kebijakan Bank Indonesia serta penyedia sarana informasi sejarah yang terbagi atas klaster: Kelembagaan BI, Arsitektur Gedung, dan Numismatik dari masa ke masa, Museum Bank Indonesia hadir dengan tujuan, i). Menjadi sarana Komunikasi Kebijakan BI, artinya Museum BI memiliki fungsi untuk mensosialisasikan berbagai kebijakan yang dikeluarkan BI sehingga masyarakat dapat lebih mudah mengetahui dan memahami kebijakan BI terkini, ii). Tempat mengumpulkan, menyimpan, dan merawat benda numismatik ataupun dokumen bersejarah BI. Beragam bentuk benda numismatik ataupun dokumen yang bernilai sejarah dalam perjalanan bank sentral Indonesia akan dikelola dan disajikan secara lengkap dan runtut, sehingga

mudah dipahami oleh berbagai lapisan masyarakat, dan; iii) Sarana Rekreasi Literasi yang menghibur/ *edutainment* (Education-Entertainment). Museum BI juga bertujuan sebagai sarana edukasi yang menghibur bagi masyarakat dengan menyediakan fasilitas pengetahuan kebanksentralan berbasis teknologi terkini.

Museum BI menempati gedung BI Kota yang sebelumnya digunakan oleh De Javasche Bank, gedung yang mempunyai nilai sejarah yang tinggi. Pemerintah telah menetapkan bangunan tersebut sebagai bangunan cagar budaya sesuai SK Gubernur Provinsi DKI Jakarta No.475 tahun 1993.

Pelestarian gedung BI Kota sejalan dengan kebijakan Pemerintah DKI Jakarta yang mencanangkan daerah Kota Tua sebagai salah satu daerah bersejarah di Jakarta. Sebagai salah satu pelopor revitalisasi gedung-gedung bersejarah di Kota Tua, BI bermaksud menyajikan pengetahuan terkait peran BI dalam perjalanan sejarah bangsa, termasuk memaparkan latar belakang kebijakan BI yang diambil dari waktu ke waktu.

Museum BI beralamat di Jl. Pintu Besar Utara No.3 (Kawasan Wisata Kota Tua Jakarta). Untuk korespondensi surat/surat elektronik ditujukan kepada Museum Bank Indonesia dikirim ke alamat surat elektronik: museum_visitorcenter@bi.go.id dan museum@bi.go.id dalam memfasilitasi kebutuhan publik. Museum Bank Indonesia menerima kunjungan individu dan rombongan dari berbagai instansi, sekolah, universitas ataupun komunitas, dengan ketentuan sebagai berikut.



Jam Operasional Museum BI (MuBI)

Waktu Buka	Istirahat
Selasa–Minggu (08.00–15.30 WIB)	Selasa–Minggu (12.00–13.00 WIB)
Tutup Senin dan Hari Libur Nasional	Jumat (11.30–13.00 WIB)

Informasi Harga Tiket

Minimal sudah 2x vaksin dan tetap patuhi protokol kesehatan. Kunjungan individu bisa datang langsung menyesuaikan sesi yang dipilih.

Kunjungan rombongan dapat menghubungi WA 081291573940 (Bagian Pendaftaran Museum BI) dan mengikuti tata cara pendaftaran rombongan di bawah ini. Reservasi dilakukan minimal H-7 sebelum berkunjung melalui whatsapp 081291573940.

Harga tiket cuma Rp 5000

TIKET GRATIS DIBERIKAN UNTUK

- Pelajar/Mahasiswa yang menunjukkan Identitas Kartu Pelajar/Kartu Mahasiswa yang masih berlaku
- Pengunjung rombongan yang telah mendaftar dan mendapatkan konfirmasi dari Museum Bank Indonesia
- Pegawai Bank Indonesia dengan menunjukkan tanda pengenal
- Anak-anak di bawah usia 3 (tiga) tahun

Adapun program utama yang disediakan oleh Museum BI di antaranya;

a. Jelajah Museum

Program ini ditujukan bagi pengunjung rombongan untuk menambah wawasan dan pemahaman mengenai peran, fungsi, dan kebijakan-kebijakan Bank Indonesia, serta informasi koleksi numismatik dan arsitektur gedung. Surat permohonan kunjungan dapat dikimkan melalui e-mail ke Museum BI.

b. Seminar

Forum ini diselenggarakan untuk mendiskusikan topik tertentu mengenai berbagai isu termasuk ekonomi, sejarah, seni, *heritage*, dan budaya.

c. Pameran Temporer

Pameran diselenggarakan secara temporer dengan mengusung berbagai tema antara lain numismatik, seni, budaya, dan industri kreatif.

d. Kegiatan Interaktif dan Edukasi Tematik

Kegiatan edukasi rutin diadakan untuk memperingati hari-hari besar antara lain HUT RI, Hari Pahlawan, dan Hari Ibu. Kegiatan ini diisi dengan seminar, *workshop*, kuis, pertunjukan, dan perlombaan.

e. Museum BI Goes To School (MGTS)

Kegiatan edukasi berupa pameran, pertunjukan, dan *games* yang dilaksanakan di sekolah/ perguruan tinggi terpilih di berbagai wilayah di Indonesia.



Gambar 9. Tata Pamer berupa Ruang Numismatik di Museum Bank Indonesia

Menyesuaikan dengan kebutuhan dan keadaan terkini yang semakin berkembang dari sisi inovasi, Museum BI telah memiliki fasilitas pemanduan secara daring, mekanisme pemanduan daring ini dapat dimanfaatkan publik dalam bentuk rombongan. Berbagai koleksi yang dimiliki Museum BI juga dapat diakses melalui video edukasi 360 *virtual tour* museum BI.

Dalam mendukung komunikasi kebijakan BI kepada publik, museum BI turut aktif untuk menjangkau publik melalui berbagai platform sosial media yang dikemas dengan preferensi muatan konten yang menarik. Adapun akun resmi sosial media Museum BI yaitu:



Instagram:
[@museum_bi](https://www.instagram.com/museum_bi)



Twitter:
[@MuseumBI](https://twitter.com/MuseumBI)



Tiktok:
[museumbi](https://www.tiktok.com/museumbi)



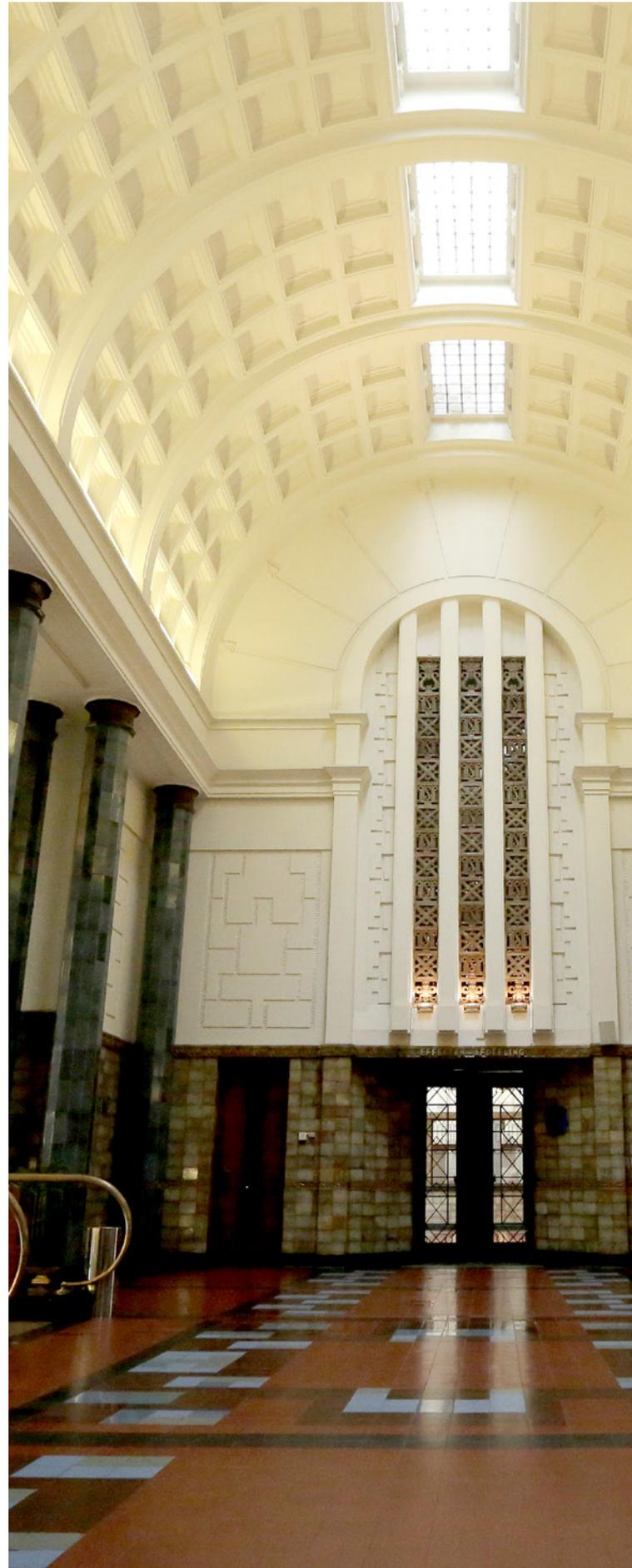
Youtube:
[Museum Bank Indonesia](https://www.youtube.com/MuseumBankIndonesia)

3

Perpustakaan BI (PERPUSBI)

Ruang layanan informasi publik di Bank Indonesia dirancang untuk terhubung dengan fasilitas lain yang dapat dimanfaatkan oleh publik, salah satunya yaitu Perpustakaan Bank Indonesia (PerpusBI). Perpustakaan Umum dan Perpustakaan Riset berlokasi di Kantor Pusat Bank Indonesia, Menara Sjafruddin Prawiranegara Lt. 2, Jl. M.H. Thamrin No. 2 Jakarta 10350. Area perpustakaan merupakan salah satu area publik Bank Indonesia yang dapat diakses oleh publik. Dengan luas masing-masing 500m² untuk Perpustakaan Umum dan 700m² untuk Perpustakaan Riset, pengunjung dapat memanfaatkan berbagai fasilitas dengan konsep desain interior *co-working space* yang sesuai dengan kebutuhan generasi milenial. Tersedia 360 *Virtual Tour* ke perpustakaan Kantor Pusat BI, tur virtual ini juga dilengkapi dengan konten yang edukatif dan dapat dinikmati publik, antara lain *e-learning*, buku-buku digital publikasi Bank Indonesia, serta pencarian buku yang tersedia di rak-rak perpustakaan.

Perpustakaan Bank Indonesia juga hadir di KPwDN. Perpustakaan yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia menjadi bagian integral dari ekosistem





Gambar 10. Perpustakaan Bank Indonesia

pembelajaran dan riset di era digital. Untuk mewujudkan misi tersebut, Perpustakaan Kantor Pusat maupun KPwDN telah melakukan berbagai langkah transformasi menuju penerapan *Library 4.0*.

Dengan penerapan *Library 4.0*, perpustakaan tidak hanya berfungsi sebagai tempat penyimpanan pengetahuan tertulis (*explicit knowledge repository*) dan tempat menyerap ilmu, namun juga mendorong kolaborasi, *knowledge sharing* maupun interaksi antar pemustaka, sekaligus menjadi sarana rekreasi pengetahuan bagi pemustaka. Dengan perkembangan pegawai BI yang telah mulai didominasi oleh generasi muda, perpustakaan KPBI juga memberikan penekanan pada peningkatan layanan terhadap generasi tersebut, terutama di ranah digital.

Dalam mewujudkan *service excellence*, kualitas manajemen layanan Perpustakaan BI telah menggunakan standar internasional dengan perolehan sertifikasi ISO 9001:2015 dan sebagian besar Perpustakaan KPwDN telah diberikan akreditasi A dan B oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.

Koleksi Buku

Perpustakaan Bank Indonesia menyediakan koleksi pengetahuan khususnya di bidang moneter, makroprudensial, stabilitas sistem keuangan, sistem pembayaran, pengelolaan Rupiah, ekonomi

digital, hukum, manajemen, dan bidang lain guna meningkatkan kualitas diri sekaligus mendukung pekerjaan, penelitian, dan pendidikan. Selain subjek koleksi tersebut, Perpustakaan BI juga menunjang kebutuhan bacaan lainnya dengan beragam subjek koleksi pelengkap antara lain koleksi bahasa, TOEFL, IELTS, komputer, psikologi, agama, hobi, *entrepreneurship*, fiksi, non-fiksi, dan sebagainya.

Perpustakaan Digital iBI Library

Sebagai salah satu bentuk *outreach*, Perpustakaan BI juga menyediakan akses untuk pegawai serta masyarakat umum ke berbagai koleksi digital. Fasilitas digital ini dapat diakses 24 jam, sehingga dapat mendukung pelaksanaan tugas pegawai di manapun berada. Aplikasi perpustakaan digital iBI Library dapat diunduh melalui perangkat android di Google Playstore, serta <https://web-ibilibrary.moco.co.id/> (versi desktop).

Sejak diluncurkan tahun 2017 hingga 2020, lebih dari 6.300 orang telah terdaftar sebagai pengguna layanan digital perpustakaan ini. Peminjaman buku digital juga terus meningkat dari tahun ke tahun.

E-Resources

Guna lebih mendekatkan layanan serta mendukung kebutuhan referensi terkait bidang tugas, baik dalam

riset, pembelajaran serta pengambilan keputusan, perpustakaan Bank Indonesia menyediakan layanan *e-resources* yang dapat diakses 24 jam oleh pegawai BI. Sumber referensi ini antara lain berupajurnal online, database online, serta majalah dan berita online. Referensi berita online yang disediakan Perpustakaan juga digunakan sebagai salah satu sumber data harian untuk Big Data Bank Indonesia. Layanan ini tersedia untuk masyarakat umum yang berkepentingan, dengan cara berkunjung langsung ke perpustakaan Bank Indonesia baik di Kantor Pusat maupun Kantor Perwakilan Bank Indonesia yang tersebar di seluruh provinsi di Indonesia.

Adapun daftar koleksi online yang dapat diakses di Perpustakaan Bank Indonesia antara lain:

- *Jurnal Online. Bulletin of Monetary Economics and Banking, Journal of Islamic Monetary Economics and Finance, ScienceDirect, JSTOR, ProQuest, Emerald, Journal of Payment Strategy & Systems, Journal of Risk Management in Financial Institutions, Bulletin of Indonesian Economic Studies*
- *Database Online. Scopus, IMF eLibrary, Business Monitor Online, EPFR Global, Orbis Bank Focus, Hukum Online, Gartner, Forrester, ISACA.*
- *Majalah & Berita Online. Central Banking Publications, The Economist, Bloomberg News, Financial Times, Islamic Finance News, Harvard Business Review, Asia Wall Street Journal, DotSolution Media Monitoring.*

Koordinasi dengan Perpustakaan KPwDN

Sebagai kesatuan ekosistem, kegiatan operasional Perpustakaan Kantor Pusat selalu berkoordinasi intensif dengan seluruh Perpustakaan KPwDN. Beberapa kegiatan yang terlaksana secara koordinasi antara lain terkait perolehan akreditasi Perpustakaan Nasional RI, pengayaan koleksi, peningkatan kompetensi pustakawan, serta berbagai penyelenggaraan kegiatan literasi. Proses koordinasi dilakukan secara online melalui dasbor Library Management System (LiMaS Nusantara). Sistem digital terintegrasi ini memungkinkan pustakawan BI di seluruh daerah berbagi pengetahuan terkait berbagai kegiatan literasi, hingga berdiskusi tanpa batasan ruang dan waktu.

 Waktu Operasional
Senin s.d Jumat, pukul 07.15 - 17.00
 Telepon
021 - 29818216 / 021 - 29818245
 E-mail
pusriset@bi.go.id
 Instagram
@perpusbi
 Virtual Tour
https://perpustakaan-bi.org/pages/perpusbi-360

Tabel 2. Kontak Perpustakaan BI

4

Kegiatan Edukasi Publik

Bank Indonesia terus berkomitmen untuk mengelola dan menjaga keterbukaan informasi publik dengan mengedepankan prinsip transparansi, akuntabel, dan responsibilitas terhadap pelayanan informasi publik. Selain itu, BI juga turut mendukung berbagai upaya untuk meningkatkan kesadaran *stakeholder* akan pentingnya keterbukaan informasi publik tersebut, salah satunya melalui kegiatan "Bank Indonesia Ngobrol dengan Komunitas" (BINGO). Adapun pelaksanaan edukasi publik selama tahun 2022 meliputi BINGO *online* dan *offline* serta showcasing booth diikuti oleh sebanyak 4.336 peserta dari masyarakat umum dan mahasiswa/pelajar. Topik yang paling diminati dalam kegiatan edukasi publik yaitu UMKM dan industri kreatif, terkait ekonomi dan keuangan digital, *entrepreneurship*, serta konten digital. Berdasarkan hasil survei, 91,67% peserta menyatakan puas atas kegiatan BINGO dan 91,00% menyatakan puas atas narasumber BINGO.



Gambar 11. Kegiatan Edukasi Publik Bank Indonesia

5

Majalah Bank Indonesia Bicara

Dalam memberikan kemudahan kepada publik untuk mengakses informasi yang dimiliki Bank Indonesia, keberadaan media konvensional seperti majalah tetap dipertahankan untuk menasar *stakeholder* sesuai segmentasinya. Di Bank Indonesia terdapat publikasi informasi yang dikemas dalam majalah BICARA. Nama BICARA terinspirasi dari sebuah kegiatan interaksi antar dua insan. Dalam hal ini merupakan interaksi Bank Indonesia selaku Bank Sentral dengan masyarakat Indonesia. Muatan konten yang disajikan sarat akan materi yang mudah dipahami, desain *layout* yang menarik sehingga diminati serta muatan informasi disesuaikan dengan kondisi terkini. Adanya rubrik/artikel yang disajikan sangat bervariasi dari mulai tajuk salam, editorial, lensa, opini, kiat-kiat hingga kolom kuis membuat majalah ini memberikan opsi yang komplit bagi pembaca. Tim penyusun majalah BICARA sangat matang dalam menyusun dan menyajikan seluruh muatan yang tentunya disesuaikan dengan arah kebijakan-kebijakan Bank Indonesia. Sampai dengan saat ini telah terbit majalah BICARA edisi 98 tahun 2023 dengan tema "Optimis, Tetap Waspada" yang menjadi representasi harapan ekonomi di tahun 2023.

Pendistribusian majalah BICARA tersebar tidak hanya ke seluruh kantor perwakilan Bank Indonesia (KPwBI), lembaga dan/atau kementerian, pemerintah provinsi dan daerah namun juga di berbagai fasilitas publik, seperti bandara, stasiun dan fasilitas publik lainnya. Harapannya pendistribusian ini merata dan sesuai segmentasi yang disasar oleh Bank Indonesia. Mengingat akan kebutuhan publik dalam mengakses informasi yang cenderung melalui cara online, saat ini telah tersedia majalah BICARA dengan format *electronic magazine (e-magazine)* yang dapat diunduh melalui website resmi Bank Indonesia maupun Bank Indonesia *Mobile Application (BIMA)*.

Sebagai bentuk apresiasi, secara rutin majalah BICARA diikutsertakan dalam ajang kompetisi kinerja komunikasi dan keterbukaan informasi lembaga publik. Pada tahun 2022, Majalah BICARA meraih penghargaan Anugerah Humas Indonesia (AHI) 2022. Pada ajang kompetisi ini, lima edisi majalah BICARA terpilih sebagai *Gold Winner*. Selain itu, majalah BICARA merupakan salah satu kanal yang mendukung Bank Indonesia meraih predikat Badan Publik Informatif 2022 pada kategori Lembaga Negara-Lembaga Pemerintah Non Kementerian (LN-LPNK) dari Komisi Informasi Pusat.

Dengan adanya BICARA, diharapkan setiap huruf dan kata yang ada dalam publikasi ini bisa bersuara lantang ke seluruh pelosok negeri. Karena Bank Indonesia ada di setiap makna Indonesia



Edisi 98 – 2023 Optimis, Tetap Waspada

DESEMBER 2022



Edisi 97 – Sinergi Meredam Inflasi

OKTOBER 2022



Edisi 96 – Go Better, Go Contribute, Go Digital!

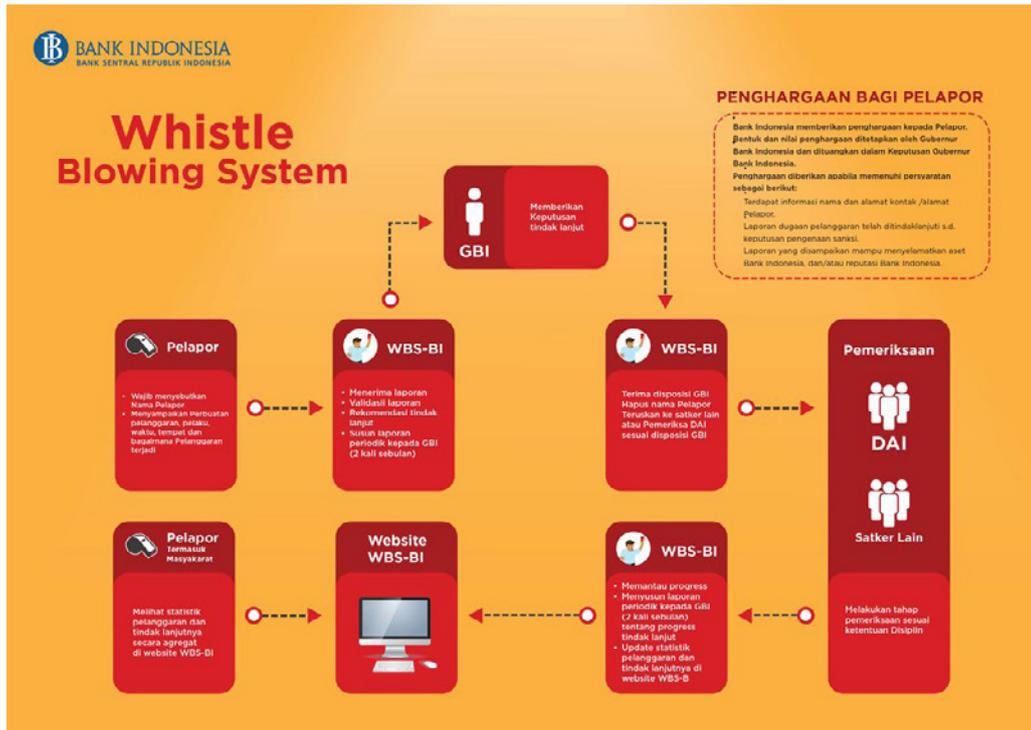
AGUSTUS 2022



Edisi 95 – Memacu Laju Pemulihan

JUNI 2022

Gambar 12. Majalah BICARA



Gambar 13. Alur Whistleblowing System Bank Indonesia

6 Whistleblowing System Bank Indonesia (WBS BI)

Bank Indonesia telah menerapkan sistem pelaporan pelanggaran melalui *Whistleblowing System* (WBS) Bank Indonesia yang melengkapi infrastruktur etik dan mendeteksi adanya pelanggaran kode etik dan pedoman perilaku. WBS adalah sarana pelaporan bagi kalangan internal Bank Indonesia maupun masyarakat untuk melaporkan adanya perilaku atau tindakan yang melanggar Kode Etik dan Perilaku Bank Indonesia yang dilakukan oleh insan Bank Indonesia.

WBS menyediakan sistem yang terkoordinasi dan terintegrasi mulai dari penerimaan laporan hingga tindak lanjut penegakan dugaan pelanggaran. Melalui sistem tersebut, masyarakat dapat melaporkan dugaan pelanggaran etik, perilaku, dan prosedur kerja yang dilakukan oleh insan Bank Indonesia sebagai bentuk kontrol sosial.

Setiap laporan akan dijaga kerahasiaannya dan jika terdapat bukti yang cukup, maka akan ditindaklanjuti pada proses investigasi selanjutnya. Keberadaan WBS menciptakan sistem saling mengawasi terhadap kesesuaian perilaku dan ketaatan prosedur kerja yang dilaksanakan oleh insan Bank Indonesia. WBS juga sebagai bentuk komitmen BI untuk senantiasa menjaga integritas dan profesionalitas, termasuk akuntabilitas dalam penegakan dugaan pelanggaran. Sarana pelaporan yang disediakan adalah sebagai berikut:

Website	E-mail
https://www.bi.go.id/wbsbi/	wbsbi@bi.go.id
Surat	SMS
WBS-BI, Jl. M.H. Thamrin No.2, Jakarta 10350	(+62) 8118692724
Faksimili	Telepon
(+62) 21 2310689	(+62) 21 29817752

Tabel 3. Kontak WBS BI

Sebagai bentuk Kerahasiaan & Keamanan pelapor, Bank Indonesia melindungi kerahasiaan Pelapor, sesuai Pasal 8 PDG No.17/6/PDG/2015 tanggal 24 Juli 2015 tentang WBS-BI, yang mengatur bahwa Bank Indonesia memberikan perlindungan kepada Pelapor berupa:

- Kerahasiaan identitas Pelapor, kecuali atas permintaan penegak hukum.
- Jaminan untuk tidak dikenakan sanksi atas laporan yang disampaikan yang meliputi catatan yang merugikan dalam personal file pegawai, penurunan jabatan atau pangkat, dan pemecatan, kecuali Pelapor sekaligus sebagai Terlapor.

CAPAIAN PPID BANK INDONESIA TAHUN 2022

Sebagai bentuk hasil dari pengelolaan layanan informasi yang konsisten dan berkomitmen, sepanjang tahun 2022, terdapat beberapa capaian yang berhasil diraih oleh PPID Bank Indonesia, antara lain:

1. Pengelolaan layanan informasi di Bank Indonesia selalu dievaluasi untuk mendapatkan umpan balik dari suara publik. Bentuk umpan balik ini salah satunya berasal dari survei kepuasan stakeholder atau *Stakeholder Experience Index (SXI)*, pada tahun 2022 melampaui target yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi (Monev) yang dilakukan oleh Komisi Informasi Pusat dengan tujuan untuk menilai kepatuhan Badan Publik dalam pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi yang dilakukan terhadap 372 badan publik. Pada tahun 2022 Bank Indonesia sebagai badan publik kembali meraih predikat Informatif untuk kategori lembaga negara dan lembaga pemerintah non kementerian.
3. Dalam rangka meningkatkan *awareness* terhadap keterbukaan informasi publik, Bank Indonesia menyelenggarakan webinar keterbukaan informasi publik dengan tema "Bangkit dan Optimis dalam Berinovasi untuk Meningkatkan Praktik Keterbukaan Informasi" pada tanggal 21 Februari 2022 secara virtual dengan menghadirkan narasumber, Ketua Komisi Informasi Pusat Republik Indonesia, Gede Narayana dan Kepala Biro Humas dan Informasi Publik Kementerian Pertanian Kuntoro, Boga Andri dengan moderator Nita Rachmenia, PPID Pelaksana Bank Indonesia.
4. Salah satu langkah yang ditempuh secara rutin dan dilakukan oleh Bank Indonesia untuk mewujudkan pelayanan informasi publik terbaik di Bank Indonesia yaitu melalui forum *workshop* pemutakhiran klasifikasi informasi setiap 1 (satu) tahun sekali. Tujuannya untuk menghasilkan daftar informasi publik yang terkini, kredibel, dan sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
5. Penyelenggaraan Public Relation Indonesia Award (PRIA) yang merupakan kompetisi bagi para praktisi *public relation*, Bank Indonesia kembali mendapatkan penghargaan paling bergengsi, yaitu platinum untuk kategori lembaga negara pada PRIA 2022.
6. Pada gelaran Anugerah Humas Indonesia (AHI) 2022 yang merupakan agenda rutin tahunan yang bertujuan untuk mendorong badan publik mematuhi sekaligus membuat inovasi dalam pelaksanaan keterbukaan informasi publik sebagaimana amanat undang-undang. BI Kembali meraih medali platinum.
7. Lembaga riset dan media "The Iconomics" mengapresiasi Junanto Herdiawan, selaku Direktur Departemen Komunikasi sekaligus PPID Bank Indonesia, sebagai penerima penghargaan kategori "PR Person" di ajang "Public Relation (PR) Person Awards 2022 (3rd Anniversary)" dalam gelaran Indonesia Public Relations Summit 2022.

8. Pada gelaran Jambore PR Indonesia (JAMPIRO) 2022, Erwin Haryono selaku atasan PPID meraih Gold Winner, Insan PR Indonesia 2022 pada kategori lembaga, subkategori Kepala Biro, dan Nita Rachmenia meraih Silver Winner, Insan PR Indonesia 2022 pada kategori lembaga, subkategori Kepala Bagian.
9. Dalam memastikan layanan informasi publik di Bank Indonesia tetap berjalan dengan baik di seluruh Kantor Perwakilan Bank Indonesia (KPwDN). PPID Bank Indonesia pada tahun 2022 melakukan monitoring, evaluasi, dan pembinaan pelaksanaan layanan Informasi Publik di internal. Apresiasi diberikan kepada 5 (lima) satuan kerja di KPwDN yang secara konsisten menerapkan standarisasi layanan informasi publik.



Gambar 14. Pencapaian PPID BI Tahun 2022

Suksesnya implementasi keterbukaan informasi di Bank Indonesia sangat didukung oleh *contact center* BI Bicara yang merupakan bagian dari PPID Bank Indonesia. Pada tahun 2022, BI Bicara menunjukkan eksistensinya dan prestasinya baik di kancah nasional maupun internasional sebagai berikut:

1. Dalam mempertahankan mutu layanan BI Bicara sesuai dengan proses bisnis dan *best practice* serta berstandar internasional. BI Bicara berhasil mempertahankan sertifikasi ISO 9001:2015 standar internasional manajemen mutu, dari perusahaan penyedia layanan sistem sertifikasi, TÜV SÜD Indonesia, pencapaian ini merupakan wujud konsistensi nyata PPID Bank Indonesia mengelola layanan informasi publiknya.
2. BI Bicara kembali berhasil mempertahankan prestasinya melalui ajang tahunan praktisi *contact center* di Indonesia atau The Best Contact Center Indonesia (TBCCI) 2022 yang diselenggarakan oleh Indonesia Contact Center Association (ICCA).

Pada ajang kompetisi tersebut, BI Bicara berhasil memboyong 5 medali platinum, 8 medali *gold*, 3 medali *silver* dan 1 medali *bronze* dengan perolehan sebagai 2nd *runner-up* atau sebagai *contact center* lembaga publik terbaik.

3. Membuktikan eksistensinya tidak hanya di tingkat nasional, Bank Indonesia mengirimkan kandidat terbaiknya untuk mengikuti ajang kompetisi praktisi *contact center* tingkat dunia atau Global Contact Center World Awards (GCCWA) Asia Pasifik 2022 yang diselenggarakan di Bali. Pada ajang tersebut BI Bicara berhasil meraih 9 medali *gold* dan 2 medali *silver* dari 11 kategori yang diikuti. Sedangkan tingkat internasional dalam 17th Global Top-Ranking Performers Awards yang diselenggarakan pada 29 November – 2 Desember 2022, BI Bicara berhasil meraih 10 *gold* dan 1 *silver* dari total 11 kategori yang diikuti dan juga berhasil memperoleh Certified World Class Public Service Center 2022.



Gambar 15. Pencapaian BI Bicara

KENDALA DALAM PENGELOLAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Dalam proses pengelolaan layanan informasi di Bank Indonesia hingga sampai pada titik sekarang ini, masih terdapat kendala eksternal dan internal dalam pelaksanaan Layanan Informasi Publik yang perlu diatasi dan dijadikan bahan evaluasi serta pengembangan ke depan baik dari 3 aspek penting yaitu sumber daya manusia, proses dan teknologinya. Adapun kendala dimaksud sebagai berikut:

a. Aspek Sumber Daya Manusia.

Meningkatnya tuntutan publik akan keterbukaan informasi yang semakin besar serta, masih banyaknya ketidakpahaman masyarakat terhadap keterbukaan informasi publik mendorong sumber daya di Bank Indonesia untuk lebih *agile* dan berwawasan luas mengenai pelayanan publik. Selain itu, tingginya proses penyesuaian kepegawaian di Bank Indonesia menyebabkan wawasan dan pemahaman mengenai keterbukaan informasi harus selalu dikedirikan.

b. Proses

Dari sisi internal, proses pengklasifikasian informasi yang harus dikedirikan untuk menghasilkan informasi dan/atau data yang kredibel, masih membutuhkan waktu yang relatif lama dalam koordinasi dan pengklasifikasiannya. Selanjutnya, masih ketatnya birokrasi yang ada seringkali menjadi kendala dalam pengelolaan informasi.

Pada sisi aksesibilitas penyediaan informasi yang merata untuk semua kalangan pemangku kepentingan, khususnya akses penyediaan informasi bagi penyandang disabilitas.

Di sisi lain, adanya penyempurnaan ketentuan yang mengatur terkait standar layanan dari Komisi Informasi Pusat, mengharuskan PPID untuk menyesuaikan aturan internal yang telah ada.

Adanya monitoring dan evaluasi yang rutin dilakukan oleh Komisi Informasi Pusat setiap tahun pada praktik keterbukaan informasi publik di setiap badan publik, menjadi tantangan tersendiri bagi Bank Indonesia.

c. Aspek Teknologi

Perkembangan teknologi informasi yang semakin masif dan tuntutan kemudahan dalam pemanfaatan teknologi yang sesuai dengan ekspektasi masyarakat. Pengembangan inovasi sistem informasi dan dokumentasi di PPID Bank Indonesia saat ini sudah sesuai kebutuhan yang ada, namun penyesuaian akan teknologi yang makin berkembang, mendorong PPID BI untuk terus menemukan terobosan-terobosan dalam mendukung pengelolaan layanan informasi publik yang lebih baik.

REKOMENDASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN INFORMASI

Melihat pola kendala yang dihadapi PPID Bank Indonesia sepanjang tahun 2022, berikut rekomendasi dan rencana tindak lanjut yang dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan informasi di Bank Indonesia:

1. Melakukan pemetaan dan evaluasi kebutuhan sumber daya manusia dalam kompetensi terkait pengelolaan layanan informasi publik, PPID Bank Indonesia selalu mengikutsertakan sumber daya manusia yang ada untuk mengikuti berbagai kegiatan pelatihan peningkatan kapabilitas layanan.
2. Dalam menanggapi tingginya proses perpindahan pegawai dari satu unit kerja ke unit kerja lain, PPID BI secara rutin melakukan *refreshment* terkait pengelolaan layanan informasi publik.
3. Mengingat prosedur waktu layanan informasi yang telah diatur dalam UU KIP serta aturan turunannya relatif singkat, PPID Bank Indonesia berusaha memangkas birokrasi yang ada untuk mempercepat respon permohonan informasi yang dimiliki.
4. Melakukan *mapping* perubahan ketentuan internal dan mengkoordinasikan dengan tim pertimbangan internal untuk proses penyempurnaan ketentuan internal.
5. Segenap jajaran PPID dan tim PPID Bank Indonesia meningkatkan komitmen bersama untuk melakukan pemantauan internal secara berkala sebagai langkah untuk selalu memberikan pelayanan terbaik serta pemenuhan monitoring dan evaluasi Komisi Informasi Pusat.
6. Berdasar pada kemudahan aksesibilitas yang merata kepada setiap pengguna maupun pemohon informasi, khususnya penyandang disabilitas, PPID telah menyesuaikan akses yang ada, seperti penyediaan akses jalan, alat bantu maupun teknologi yang menunjang kemudahan semua pengguna.

Demikian laporan tahunan ini disusun sebagai bahan evaluasi layanan Informasi Publik PPID Bank Indonesia tahun 2022

Kepala Grup Departemen Komunikasi
selaku **PPID Bank Indonesia**

Fadjar Majardi



BANK INDONESIA
BANK SENTRAL REPUBLIK INDONESIA

LAPORAN TAHUNAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK
PPID BANK INDONESIA 2022

