BANK INDONESIA
BANK SENTRAL REPUBLIK INDONESIA

LAPORAN TAHUNAN

# LAYANAN INFORMASI PUBLIK

*"Wujud Komitmen dan Sinergi Keterbukaan Informasi dalam Mendukung Kebangkitan Ekonomi"*

**PPID** BANK INDONESIA

2023

# Perry Warjiyo

Gubernur Bank Indonesia

"Pemenuhan akuntabilitas dan transparansi Bank Indonesia sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Bank Indonesia turut memperkuat ketahanan dan kebangkitan ekonomi nasional menuju Indonesia Maju ke depan"

*Mengutip Pidato Gubernur BI*
*pada Pertemuan Tahunan Bank Indonesia Tahun 2023*

# DAFTAR ISI


| | |
|---|---|
| 1 | Daftar Isi |
| 2 | Daftar Gambar |
| 3 | Daftar Tabel |
| 4 | Daftar Bagan dan Grafik |
| 5 | **Gambaran Umum Kebijakan Pelayanan Informasi Publik** |
| 8 | **Gambaran Umum Pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik** |
| 8 | Sarana dan Prasarana Layanan Informasi Publik |
| 11 | Sumber Daya Manusia Pengelolaan Layanan Informasi Publik |
| 11 | Anggaran Layanan Informasi Publik |
| 12 | **Layanan Informasi Publik** |
| 18 | **Sengketa Informasi Publik** |
| 19 | **Dukungan Layanan Informasi Publik** |
| 29 | **Konsistensi Pencapaian LIP Bank Indonesia** |
| 35 | **Kendala Dalam Pelaksanaan Layanan Informasi Publik** |
| 36 | **Rekomendasi Dan Rencana Tindak Lanjut Peningkatan Kualitas Layanan Informasi Publik** |

# DAFTAR GAMBAR


| | |
|---|---|
| Gambar 1. | Ruang  Layanan Informasi Public Bank Indonesia |
| Gambar 2. | Akses ke Ruang Layanan Informasi Publik Bank Indonesia Ramah Disabilitas |
| Gambar 3. | Agen sedang mencatat informasi di CRM |
| Gambar 4. | Penanganan Permohonan Keberatan Informasi |
| Gambar 5. | *Contact Center* BI Bicara |
| Gambar 6. | Museum Bank Indonesia |
| Gambar 7. | Perpustakaan BI |
| Gambar 8. | Kegiatan Kunjungan Edukasi Publik Bank Indonesia |
| Gambar 9. | Majalah BICARA |
| Gambar 10. | Alur *Whistleblowisng System* Bank Indonesia |
| Gambar 11. | Forum Keterbukaan Informasi Publik Bank Indonesia 2023 |
| Gambar 12. | Bank Indonesia Ngobrol dengan Komunitas (BINGO) |
| Gambar 13. | Kegiatan Visitasi Monev Internal BI Tahun 2023 |
| Gambar 14 | Pelayanan Informasi Publik Ramah Disabilitas |
| Gambar 15. | Anggota Dewan Gubernur BI pada Gelaran Anugerah Keterbukaan Informasi Publik Tahun 2023 |
| Gambar 16. | BI Bicara pada Ajang Kompetisi *Contact Center* Nasional dan Internasional |
| Gambar 17. | BI Bicara pada Ajang Kompetisi *Contact Center* Nasional dan Internasional |

# DAFTAR TABEL


| | |
|---|---|
| Tabel 1. | Waktu Penyelesaian Permohonan Informasi |
| Tabel 2. | Kanal *Contact Center* Bank Indonesia |
| Tabel 3. | Kontak Perpustakaan BI |
| Tabel 4. | Media Penggunaan WBS - BI |

# DAFTAR BAGAN & GRAFIK


| | |
|---|---|
| Bagan 1. | Struktur Organisasi PPID Bank Indonesia |
| Grafik 1. | Porsi Permohonan Informasi Berdasarkan Kanal Informasi |
| Grafik 2. | Porsi Permohonan Informasi Berdasarkan Subjek Informasi |
| Grafik 3. | Porsi Permohonan Informasi Berdasarkan Kategori Pemohon Informasi |
| Grafik 4. | Porsi Permohonan Informasi Berdasarkan Klarifikasi Informasi |
| Grafik 5. | Porsi Permohonan Informasi Berdasarkan Metode Penyampaian Informasi |
| Grafik 6. | Porsi Permohonan Informasi Berdasarkan Ketersediaan Informasi |

# GAMBARAN UMUM KEBIJAKAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

Sebagai badan publik, Bank Indonesia berkomitmen untuk memenuhi amanat Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik (KIP), antara lain dengan mewujudkan kemudahan akses layanan informasi kepada publik melalui berbagai inovasi dari sisi sumber daya manusia (SDM), proses, dan teknologi. Selain terus memastikan terbukanya akses informasi bagi seluruh *stakeholders* melalui berbagai layanan yang tersedia, Bank Indonesia juga memperhatikan faktor inklusivitas dalam penyediaan informasi seperti penyediaan layanan yang ramah penyandang disabilitas. Hal tersebut juga merupakan salah satu wujud komitmen tinggi Bank Indonesia untuk memperkuat transparansi dan akuntabilitas melalui komunikasi kebijakan seperti yang diamanatkan dalam UU No. 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia, sebagaimana yang telah beberapa kali diubah, terakhir dengan UU No. 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan. Tak hanya untuk memperkuat transparansi, penguatan komunikasi kebijakan di berbagai kanal juga dilakukan untuk mengelola ekspektasi publik agar bauran kebijakan Bank Indonesia dapat semakin efektif dalam memperkuat ketahanan ekonomi serta mempercepat kebangkitan perekonomian nasional.

Terwujudnya pelayanan publik yang prima di Bank Indonesia tercermin dari adanya kebijakan dan inisiasi yang dirancang menyesuaikan dengan kebutuhan publik dalam mendapatkan informasi. Selanjutnya, dalam memastikan implementasi pelayanan informasi publik yang sesuai dengan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, PPID Bank Indonesia senantiasa melakukan berbagai penguatan yaitu:

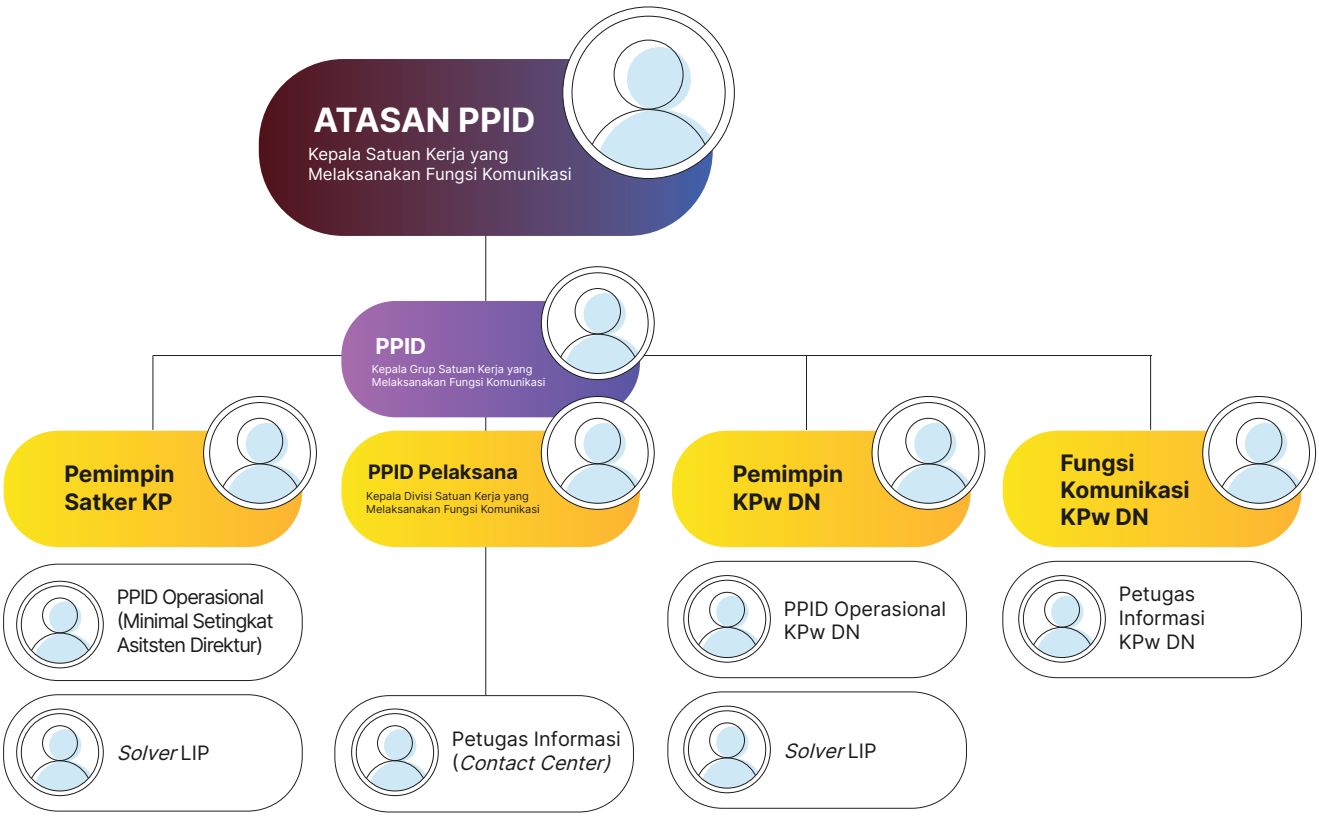
1. Peningkatan kapabilitas seluruh perangkat PPID dalam pengelolaan pelayanan informasi publik dalam rangka mendukung transformasi SDM Bank Indonesia yang berkinerja unggul di era digital.

2. Penguatan proses bisnis dan proses kerja berbasis digital.

3. Pengkinian teknologi untuk mendukung transformasi digital Bank Indonesia dalam menjadikan Bank Indonesia sebagai bank sentral digital terdepan.

4. Penyesuaian terhadap peraturan terkait keterbukaan informasi publik akibat adanya dinamika kebutuhan informasi dari publik yang semakin meningkat. Hal ini berdampak terhadap kebijakan pelayanan informasi publik di lingkungan Bank Indonesia. Untuk menanggapi hal tersebut, proses harmonisasi dengan peraturan perundang-undangan maupun ketentuan turunannya terus dilakukan oleh PPID Bank Indonesia. Hal ini bertujuan agar peraturan yang diterbitkan senantiasa sejalan dengan tugas dan kewenangan Bank Indonesia untuk mencapai tujuannya. Proses ini juga memastikan keselarasan dengan kaidah hukum dan peraturan perundang-undangan lainnya, serta sesuai dengan tata kelola pembentukan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Bank Indonesia memiliki komitmen yang kuat dalam menerapkan Keterbukaan Informasi Publik, Hal ini tecermin dari implementasi pelayanan informasi publik di Bank Indonesia telah sesuai dengan UU KIP, Peraturan Komisi Informasi (PERKI) serta peraturan internal Bank Indonesia yaitu Peraturan Anggota Dewan Gubernur Intern Nomor 19/11/PADG Intern/2017 tentang Layanan Informasi Publik di Bank Indonesia. PADG mengatur praktik terbaik dalam pelayanan informasi publik yang meliputi lingkup, tujuan, maklumat pelayanan, juga pihak-pihak yang memegang peranan penting dalam pelayanan informasi publik yang termuat dalam susunan organisasi layanan informasi publik dilingkup Bank Indonesia.




**Bagan 1. Struktur Organisasi PPID Bank Indonesia**

Deskripsi Struktur Organisasi PPID Bank Indonesia:

a. Atasan PPID yang dijabat oleh Kepala Satuan Kerja yang melaksanakan fungsi komunikasi.

b. PPID dijabat oleh Kepala Grup pada Satuan Kerja yang melaksanakan fungsi komunikasi.

c. PPID Pelaksana dijabat oleh Kepala Divisi pada Satuan Kerja yang melaksanakan fungsi komunikasi terkait dengan Layanan informasi publik.

d. Pimpinan Satuan Kerja adalah Kepala Satuan Kerja.

e. Pimpinan KPw DN adalah Kepala Kantor Perwakilan Bank Indonesia Dalam Negeri.

f. PPID Operasional dijabat oleh pejabat paling kurang setingkat Asisten Direktur dan merupakan Manajer Informasi sebagaimana dimaksud dalam ketentuan terkait PIDI;

g. Solver LIP adalah *person in charge* (PIC) yang ditugaskan oleh pimpinan Satuan Kerja sebagai pemberi solusi dan/atau konsultasi dalam pemberian layanan informasi publik dan pengaduan yang terkait dengan tugas pokok dan produk pokok Satuan Kerja.

h. Petugas informasi adalah petugas yang ditempatkan di layanan *contact center* atau unit kerja yang menjalankan fungsi komunikasi di Kantor Perwakilan.

Komitmen yang kuat dari pimpinan dan setiap pihak yang terkait dalam pengelolaan layanan informasi publik sangat dibutuhkan untuk terciptanya pelayanan publik yang andal. Selain itu, peningkatkan kualitas pelayanan informasi publik di Bank Indonesia dilakukan melalui penyelenggaraan forum edukasi, *workshop* pemutakhiran informasi, dan berbagai kegiatan lainnya. Sebagaimana diatur dalam UU dan peraturan turunannya, PPID Bank Indonesia secara berkala telah melakukan pemutakhiran informasi dan mengumumkan daftar informasi publik yang dimutakhirkan tersebut pada situs Bank Indonesia agar mudah diakses oleh publik. Dalam pelaksanannya, PPID Bank Indonesia terus mendorong setiap kegiatan untuk berkolaborasi dan bersinergi dengan Kementerian/Lembaga terkait. Hal tersebut dilaksanakan sebagai wujud komitmen Bank Indonesia sebagai lembaga yang transparan dan akuntabel.

# GAMBARAN UMUM PELAKSANAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK





## Sarana dan Prasarana Layanan Informasi Publik

Sebagai bentuk komitmen yang kuat dalam pengelolaan keterbukaan Informasi Publik, adanya sarana dan prasarana yang terkelola dengan baik dan memadai menjadi salah faktor pendukung dalam menciptakan pelayanan yang prima *(service excellence)* bagi publik. PPID Bank Indonesia senantiasa memberikan kemudahan, baik dari sisi aksesibilitas maupun kenyamanan dalam pelayanan informasi publik, dengan memperhatikan inklusivitas serta aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Pilihan kanal layanan informasi yang dapat dimanfaatkan oleh publik diantaranya adalah melalui kunjungan langsung ke ruang layanan informasi publik yang berlokasi di Lobi Gedung Arsek Komplek Perkantoran Bank Indonesia (KOPERBI) Jl. MH. Thamrin, No.2. Jakarta Pusat, dengan waktu operasional mengikuti waktu kerja di Bank Indonesia yaitu setiap hari Senin s.d. Jumat pukul 08.00 s.d. 16.00 WIB.

Gambar 1. Ruang Layanan Informasi Publik Bank Indonesia

**Gambar 2. Akses ke Ruang Layanan Informasi Publik Bank Indonesia Ramah Disabilitas**

Ruang layanan informasi publik Bank Indonesia didesain dengan memperhatikan kemudahan akses, yaitu terletak di lokasi strategis yang dapat dijangkau kendaraan maupun pejalan kaki dan penyandang disabilitas. Untuk menunjang kenyamanan publik, di ruang layanan informasi terdapat ruang tunggu serta papan informasi berbentuk audio visual, serta prasarana lainnya yang dapat digunakan untuk kebutuhan bersama. Sarana dan prasarana tersebut juga dapat ditemukan di seluruh Kantor Perwakilan Bank Indonesia Dalam Negeri. Keberadaan fasilitas publik lainnya di Bank Indonesia seperti ruang anak dan perpustakaan Bank Indonesia (PerpusBI) yang terletak di satu area KOPERBI juga dapat dimanfaatkan oleh publik dengan operasional mengikuti waktu kerja layanan informasi publik Bank Indonesia. Terwujudnya pelayanan informasi publik yang prima juga didukung dengan konsistensi Bank Indonesia dalam membangun dan mengembangkan sistem informasi dan dokumentasi layanan informasi publik melalui pengembangan saluran-saluran komunikasi yang dapat dimanfaatkan oleh publik secara mudah.

Adapun saluran yang tersedia saat ini melalui layanan *contact center* BI Bicara yang dapat diakses melalui beberapa media diantaranya:

1. Media telepon dapat diakses oleh publik melalui nomor 131 (pulsa lokal) dan 1500131 (dari luar negeri) dengan waktu operasional Senin s.d. Jumat, pukul 08.00 s.d. 16.00 WIB.

2. *Chatbot* LISA (Layanan Informasi Bank Indonesia) dapat publik manfaatkan dengan menghubungi nomor whatsapp 081-131-131-131, melalui *platform* Line dengan akun @bank_indonesia dengan operasional 24 jam dan Facebook dengan akun @BankIndonesiaOfficial dengan waktu operasional diluar jam kerja.

3. Selain melalui *Chatbot* LISA, publik juga dapat memanfaatkan kanal yang lebih interaktif melalui layanan *Live Chat* yang dapat diakses melalui salah satu pilihan menu *Chatbot* LISA. Layanan *Live Chat* dapat diakses pada waktu operasional Bank Indonesia.

4. Kemudahan mengakses maupun meminta informasi dapat publik lakukan melalui semua kanal sosial media Bank Indonesia. Instagram dengan akun @bank_indonesia, X/Twitter dengan akun @bank_indonesia, Facebook dengan akun @BankIndonesiaOfficial serta Tiktok dengan akun resmi @bank_indonesia. Respon atas permohonan informasi dilakukan sesuai dengan waktu kerja Bank Indonesia.

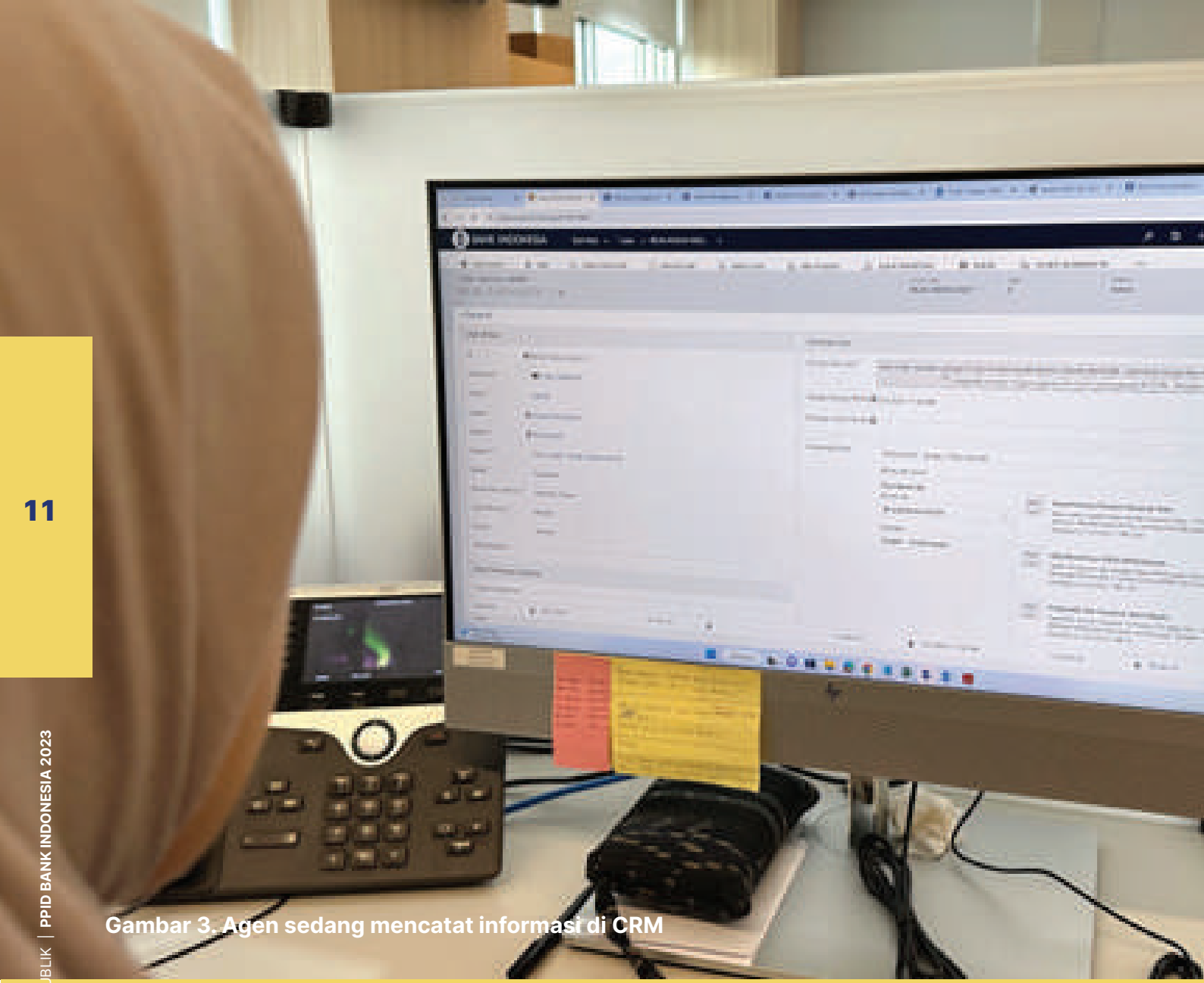
5. Keberadaan website resmi Bank Indonesia www.bi.go.id sebagai hub informasi, dapat dimanfaatkan publik untuk mengakses informasi mengenai profil Bank Indonesia, fungsi Utama BI sebagai bank sentral, seputar hal-hal yang berkaitan dengan rupiah, publikasi, statistik, informasi layanan yang ada di lingkup Bank Indonesia serta informasi mengenai pengelolaan informasi publik di Bank Indonesia.

6. Publik yang akan menyampaikan permohonan, pengaduan informasi ke Bank Indonesia juga dipermudah dengan adanya opsi kanal komunikasi berupa web portal yang dapat diakses pada tautan https://bicara131.bi.go.id/ melalui *desktop* maupun Bank Indonesia *Mobile Application* (BIMA).

7. Menerapkan efektifitas penggunaan aplikasi, saat ini Bank Indonesia telah memiliki aplikasi berupa Bank Indonesia *Mobile Application* (BIMA) yang dapat dipergunakan oleh publik untuk mengakses berbagai informasi yang ada di Bank Indonesia. BIMA dapat diunduh melalui PlayStore untuk perangkat android maupun Appstore untuk iOS.

8. Pelayanan informasi publik tidak hanya di Bank Indonesia kantor pusat Jakarta, bagi masyarakat yang berada di daerah, dapat meminta informasi melalui ruang layanan informasi publik di tiap-tiap Kantor Perwakilan Bank Indonesia Dalam Negeri (KPwDN) sesuai dengan operasional waktu kerja Bank Indonesia setempat.

9. Pengembangan sistem informasi sebagai prasarana terlaksananya pengelolaan layanan informasi yang berkualitas, PPID Bank Indonesia telah menggunakan Proses Kerja Digital melalui Aplikasi *Customer Relationship Management* (CRM) yang berfungsi untuk mengelola relasi dan segmentasi informasi pemohon informasi atau *stakeholders,* mengelola permintaan informasi, pengaduan ke BI, kegiatan, kunjungan dan sebagainya, CRM juga dapat diakses oleh *stakeholders* serta dapat melakukan permintaan dan pemantauan secara mandiri. Selain itu, CRM kerap dimanfaatkan untuk mengelola campaign kebijakan atau kegiatan BI ke segmen *stakeholders* tertentu melalui channel yang dimilki oleh BI. Untuk mempermudah penggunaanya, CRM telah dilengkapi dengan fungsi *dashboard* dan *analytics* untuk empat modul lainnya, termasuk informasi *stakeholders* yang ditampilkan secara lengkap. Selain itu, CRM juga dapat dimanfaatkan sebagai fungsi untuk perencanaan, kolaborasi, dan evaluasi komunikasi, media sosial, serta media monitoring.



Gambar 3. Agen sedang mencatat informasi di CRM

## Sumber Daya Manusia dalam Pengelolaan Layanan Informasi Publik

Kesuksesan Bank Indonesia dalam pengelolaan Layanan Informasi didukung oleh personil tim Layanan Informasi Publik di Bank Indonesia yang berada di dalam Divisi Layanan Informasi Publik dan Komunikasi Digital (LIPKD) Departemen Komunikasi Bank Indonesia, yang terdiri dari:

- 1 (satu) Kepala Divisi LIPKD;
- 1 (satu) Kepala Tim;
- 1 (satu) Kepala Unit PPID;
- 2 (dua) analis Layanan Informasi Publik;
- 75 Pegawai *contact center* /Petugas informasi dan *content creator.*
- 46 petugas informasi di seluruh KPwDN.

## Anggaran Layanan Informasi Publik di Bank Indonesia

Dalam memaksimalkan pengelolaan layanan informasi publik dan sebagai bentuk transparansi, anggaran Layanan Informasi Publik di Bank Indonesia tahun 2023 termuat dalam anggaran Divisi Layanan Informasi Publik dan Komunikasi Digital selama periode 1 Januari hingga 31 Desember 2023. Anggaran tersebut telah diaudit dan dialokasikan secara *govern* untuk kegiatan-kegiatan yang mendukung optimalisasi Layanan Informasi Publik Bank Indonesia seperti yang telah termuat dalam daftar isian Pelaksanaan Anggaran Divisi.

# LAYANAN INFORMASI PUBLIK

## Rincian Pelayanan Informasi Publik

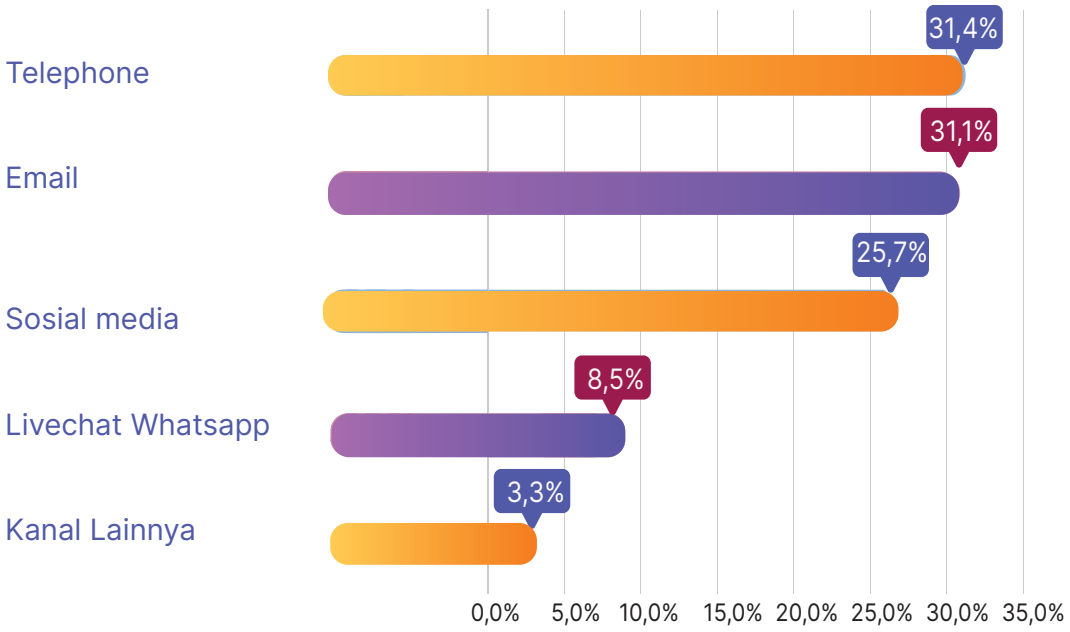
Kemudahan akses informasi yang disediakan dalam pengelolaan layanan informasi publik Bank Indonesia sangat berdampak terhadap jumlah permohonan informasi yang diterima. Saat ini terdapat berbagai kanal yang dapat dengan mudah dimanfaatkan oleh publik seperti layanan datang langsung atau *walk in* di ruang layanan informasi publik, layanan telepon, email, media sosial, *Live Chat*, layanan BI Bicara daring, surat melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), *chatbot* Layanan Informasi Bank Indonesia (LISA), dan aplikasi LAPOR! serta Portal melalui website resmi Bank Indonesia. Pengelolaan layanan informasi publik di Bank Indonesia bersifat kolaboratif dengan memanfaatkan layanan *contact center* sebagai *single point of contact* dari Bank Indonesia. Dengan pengelolaan tersebut sepanjang tahun 2023 PPID Bank Indonesia secara BI *Wide* menerima sebanyak 102.544 informasi dengan rincian sebagai berikut:

### 1. Kanal Komunikasi

a. Berdasarkan kanal informasi yang paling sering digunakan publik untuk mendapatkan atau menyampaikan informasi, pengaduan serta menyampaikan saran maupun aspirasi ke Bank Indonesia yaitu melalui kanal telepon sebesar 31,37% dan kanal media email bicara@bi.go.id yang tercatat sebesar 31,10%.

b. Perkembangan penggunaan media sosial yang semakin massif di semua kalangan, berdampak signifikan terhadap perolehan informasi yang diterima oleh Bank Indonesia yaitu sebesar 25,68% yang meliputi 17,22% melalui Instagram dan 5,27% melalui twitter/X, sebesar 2,85% melalui facebook dan sebesar 0,35% melalui kanal tiktok.

c. Kemudahan menyampaikan dan mendapatkan informasi di Bank Indonesia difasilitasi dengan adanya kanal *live chat* yang dapat diakses di *chatbot* Layanan Informasi Bank Indonesia (LISA) melalui nomor whatsapp yang tersedia. Sebesar 8,53% permohonan informasi melalui whatsapp layanan informasi publik baik di Kantor Pusat maupun di KPwDN. Ketersediaan kanal informasi lain seperti datang langsung, Bicara daring, surat, portal Bank Indonesia, youtube dan kanal lainnya sebesar 3,32% permohonan informasi yang diterima.




**Grafik 1.** Porsi Permohonan Informasi Berdasarkan Kanal Informasi



## 2. Subjek Informasi

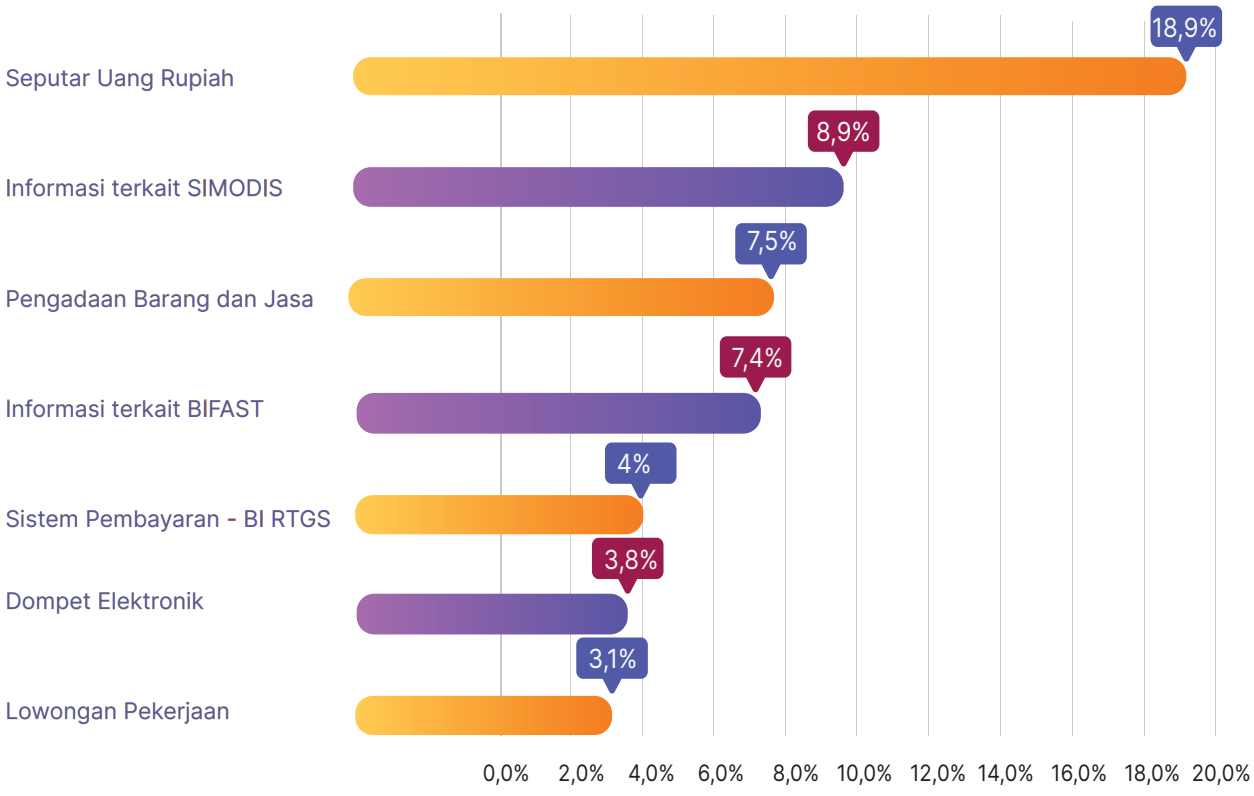
Sebagai Bank Sentral sekaligus badan publik, Bank Indonesia mempunyai tujuan untuk mencapai stabilitas nilai rupiah, memelihara stabilitas sistem pembayaran, dan turut menjaga stabilitas sistem keuangan dalam rangka mendukung pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan. Untuk mencapai tujuan tersebut Bank Indonesia didukung oleh tiga pilar yang merupakan tiga bidang tugasnya yaitu menetapkan dan melaksanakan kebijakan moneter, mengelola dan menjaga kelancaran sistem pembayaran serta memastikan kestabilan sistem keuangan. Di era keterbukaan informasi, setiap masyarakat memiliki hak untuk mengakses atau meminta informasi terkait kewenangan Bank Indonesia dalam menjalankan tugasnya.

Selama tahun 2023, dari 102.544 informasi yang diminta oleh publik sebesar 18,9 % merupakan informasi seputar uang rupiah baik meliputi penukaran pecahan kecil, penukaran uang lama/rusak, informasi uang khusus, uang bersambung/uncut serta klarifikasi uang palsu. Selanjutnya, permintaan informasi ke dua paling sering ditanyakan oleh publik adalah informasi mengenai Sistem Informasi Monitoring Devisa Terintegrasi Seketika (SIMODIS). SIMODIS merupakan suatu sistem pengelolaan data dan informasi, monitoring kepatuhan serta pemantauan transaksi devisa ekspor impor yang mengintegrasikan data arus dokumen ekspor impor, arus uang, dan arus barang. Selama Januari sampai dengan Desember 2023, terdapat permintaan mengenai SIMODIS sebesar 8,5%.

Dalam rangka menjalankan UU KIP, Bank Indonesia wajib menyediakan dan mengumumkan informasi publik secara berkala termasuk Informasi tentang pengadaan barang dan jasa di lingkungan

Bank Indonesia. Terdapat sebanyak 7,5% informasi pengadaan dari seluruh informasi yang diterima Bank Indonesia pada tahun 2023. Kewenangan Bank Indonesia dalam memelihara kestabilan sistem pembayaran melalui beberapa infrastruktur yang telah dibangun dan dikembangkan, seperti Bank Indonesia Fast Payment atau BIFAST menjadi subjek informasi yang sering ditanyakan oleh publik. Pada tahun 2023 sebesar 7,4% informasi berasal dari BIFAST diikuti dengan 4,0% informasi sistem pembayaran menggunakan Bank Indonesia *Real Time Gross Settlement* (BI RTGS). Di sisi lain instrumen pembayaran yang mendukung pembayaran retail juga marak dipertanyakan oleh publik, salah satunya instrumen pembayaran menggunakan dompet elektronik atau *electronic wallet* yang sebesar 3,8%.

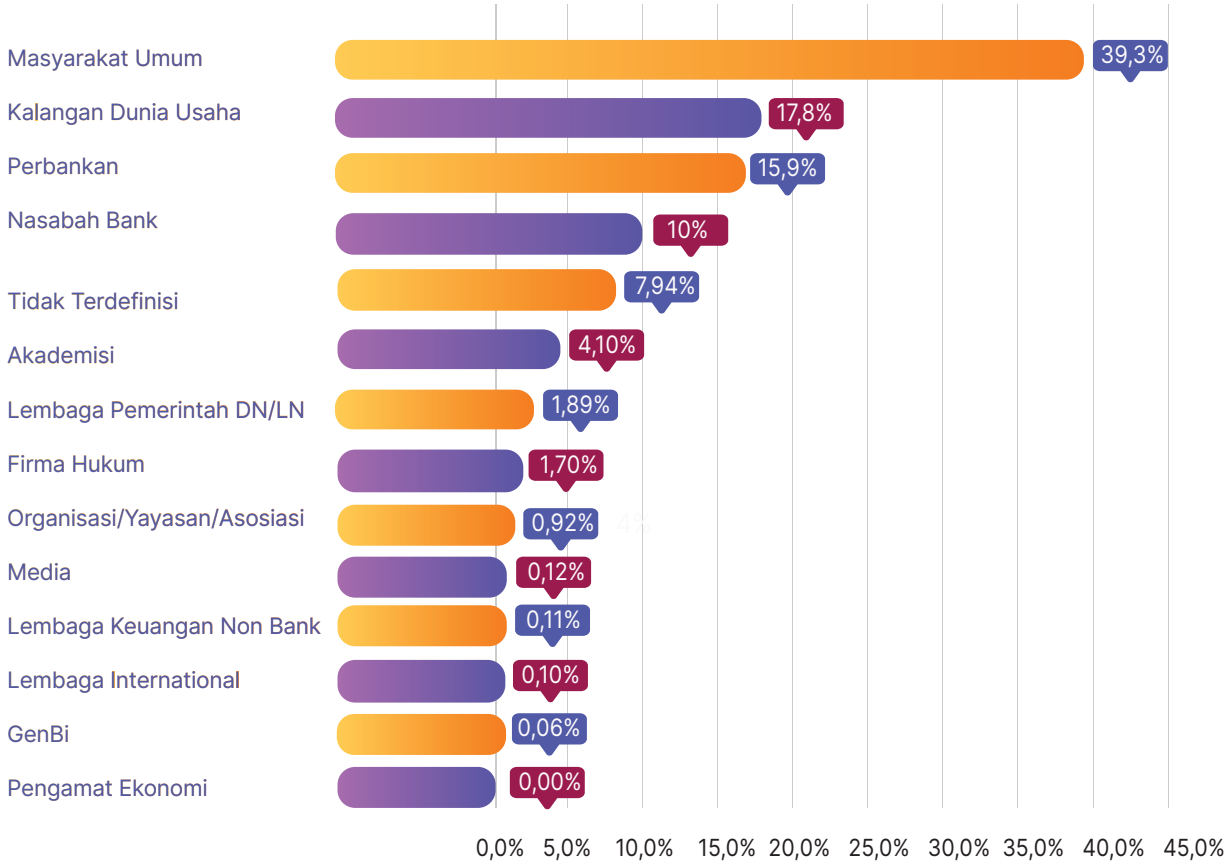
Selain itu, Bank Indonesia sangat terbuka dalam hal memberi kesempatan publik untuk berkarier di Bank Indonesia. Berkarier di Bank Indonesia adalah langkah berharga bagi setiap putra-putri Indonesia yang memiliki integritas tinggi dan berkeinginan untuk berkontribusi nyata dalam memajukan perekonomian Indonesia. Bank Indonesia membuka berbagai peluang karier melalui jalur rekrutmen yang dapat dieksplorasi sesuai dengan minat, kualifikasi, pengalaman dan keahlian yang dimiliki., Minat publik dalam permintaan informasi karier menempati posisi ke-tujuh atau sebesar 3,1% informasi yang sering diminta atau ditanyakan, sedangkan informasi selebihnya masih terkait moneter, stabilitas sistem keuangan, sistem pembayaran, manajemen intern, UMKM dan lainnya.




**Grafik 2.** Porsi Permohonan Informasi Berdasarkan Subjek Informasi

## 3. Kategori Pemohon Informasi

Dampak nyata dari adanya keterbukaan informasi, saat ini masyarakat atau publik dimudahkan dalam mengakses informasi dari suatu badan publik, tidak terkecuali dari Bank Indonesia. Pemangku kepentingan yang meminta informasi ke Bank Indonesia tidak hanya dari kalangan perbankan, dunia usaha, namun juga masyarakat umum. Sebaran kategori pemohon informasi yang menghubungi Bank Indonesia selama tahun 2023 terdapat pada Grafik berikut:




**Grafik 3.** Porsi Permohonan Informasi Berdasarkan Kategori Pemohon Informasi

Masyarakat umum adalah publik yang paling banyak menghubungi ke Layanan Informasi Publik Bank Indonesia pada tahun 2023 yaitu sebesar 39,3%. Selanjutnya, pemohon informasi kedua terbanyak berasal dari kalangan dunia usaha yaitu sebesar 17,8% sedangkan dari kalangan perbankan dengan total 15,9%. Sebagai bank sentral yang merupakan lembaga yang berperan penting dalam sektor keuangan, hal ini berimplikasi terhadap banyaknya nasabah bank yang menghubungi, meminta informasi maupun mengajukan pengaduan terkait sistem pembayaran ke Bank Indonesia yaitu sebanyak 10%. Persentase sebesar 7,94% datang dari kalangan yang tidak terdefinisi atau pemohon informasi yang tidak menginformasikan status identitasnya. Di sisi lain, hadirnya bank sentral menjadi salah satu tujuan akademisi untuk meminta informasi untuk kebutuhan penelitian, penyajian data, kebutuhan akademik dan lain-lain dengan persentase sebesar 4,1%. Hubungan Bank Indonesia dengan pihak lembaga pemerintah dalam negeri maupun luar negeri sebanyak 1,89%, dari kalangan firma hukum yaitu sebesar 1,7%. Selanjutnya, pemohon informasi lain yang menghubungi Bank Indonesia adalah organisasi/Yayasan/asosiasi sebesar 0,92% dan dari media, lembaga keuangan non bank, lembaga internasional, Generasi Baru Indonesia (GENBI) dan pengamat sebesar 0,06% dari total pemohon informasi sepanjang tahun 2023.

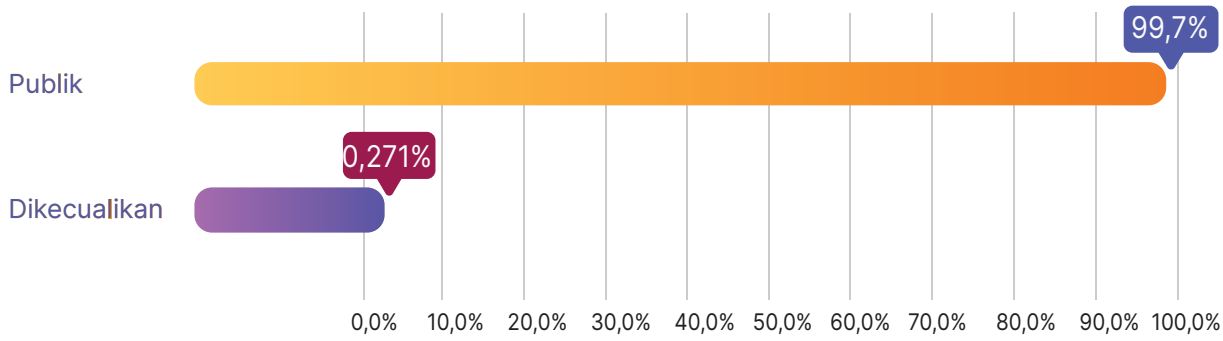
Sebagai langkah untuk terus mempertahankan, meningkatkan, serta mengukur Indeks Kepuasan layanan informasi Bank Indonesia, PPID Bank Indonesia secara rutin melaksanakan evaluasi secara kontinu terhadap berbagai layanan yang diberikan kepada publik, yang harapannya PPID Bank Indonesia dapat mengetahui berbagai capaian kinerja serta permasalahan yang dihadapi. Informasi tersebut diharapkan dapat menjadi masukan berguna bagi pengembangan layanan Informasi publik ke depan. Salah satu evaluasi yang rutin dilakukan yaitu melalui metode surveiy kepuasan pelanggan atau lebih dikenal di Bank Indonesia dengan sebutan *Stakeholders Experience Index* (SXI) yang dilaksanakan secara bulanan. SXI Layanan Informasi Publik Bank Indonesia tahun 2023 sebesar 87,63% tercatat melebihi target yang ditetapkan yaitu 85%.

Implikasi adanya ketercapaian SXI Layanan Informasi Publik pada tahun 2023, menunjukkan bahwa Bank Indonesia sangat transparan dan mampu untuk memenuhi ekspektasi pemohon informasi publik. Hal ini diperkuat dengan adanya konsistensi petugas informasi dalam memberikan atau menanggapi permohonan informasi yang rata-rata penyelesaian dalam jangka waktu 1,6 Hari Kerja dari total informasi yang diterima Bank Indonesia pada tahun 2023. Adanya respon yang cepat *(fast response service)* dari seluruh petugas informasi menunjukkan bahwa Bank Indonesia cukup *comply* terhadap jangka waktu pemeberian informasi yang diamanatkan dalam UU KIP yaitu badan publik wajib menyampaikan pemberitahuan kepada pemohon informasi paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya permintaan informasi.

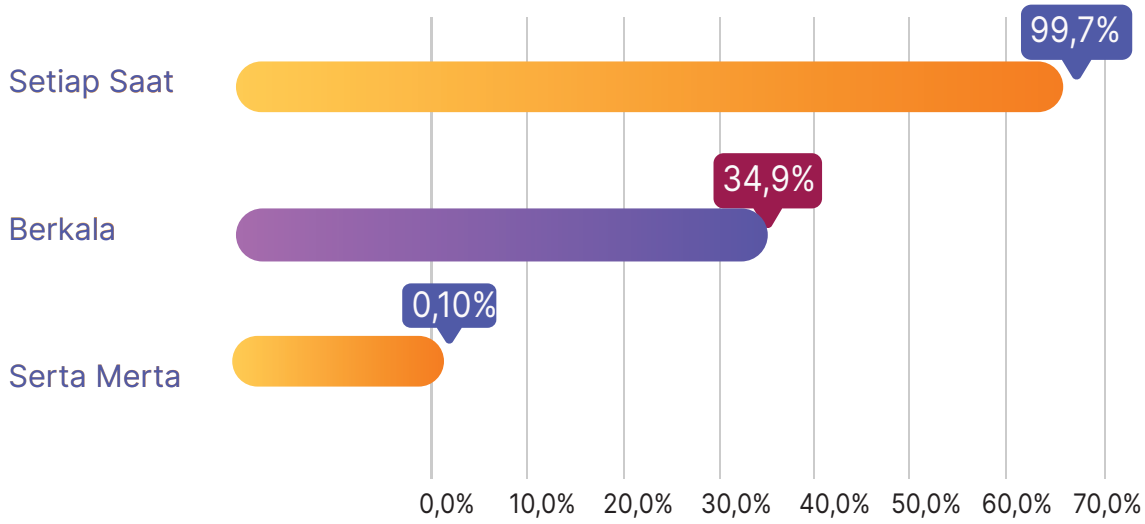
| WAKTU PENYELESAIAN PERMOHONAN INFORMASI (dalam rata-rata) | 1,6 Hari Kerja (HK) |
|---|---|

**Tabel 1.** Waktu Penyelesaian Permohonan Informasi

Berdasarkan klasifikasi permintaan informasi, sepanjang tahun 2023, sebesar 99,7% informasi bersifat publik dan 0,3% informasi bersifat dikecualikan sebagaimana tergambar dalam tabel berikut:

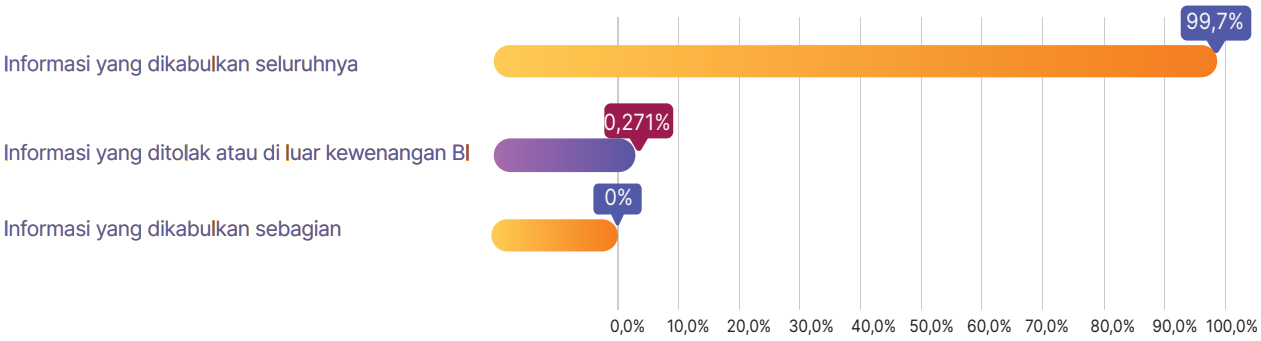



**Grafik 4.** Porsi Permohonan Informasi Berdasarkan Klasifikasi Informasi




**Grafik 5.** Porsi Permohonan Informasi Berdasarkan Metode Penyampaian Informasi

Dari perolehan informasi sepanjang 2023 sebanyak 102.544 informasi terbagi menjadi 3 (tiga) jenis metode penyampaian informasi dengan komposisi yaitu, sebesar 65,0% informasi yang diminta oleh publik adalah informasi setiap saat, sedangkan untuk informasi berkala yang diminta oleh publik adalah sebesar 34,9% dan informasi yang dapat berdampak terhadap hajat hidup orang banyak atau yang wajib diinformasikan secara serta merta sebesar 0,10% dari total informasi publik yang diterima. Pada praktiknya, berdasarkan ketersedian informasi, permohonan informasi di Bank Indonesia didominasi oleh informasi yang dikabulkan seluruhnya yaitu sebesar 99,7% dari total informasi, dan tidak terdapat informasi yang dikabulkan sebagian serta terdapat 0,27% informasi publik yang ditolak atau di luar kewenangan BI. Hal ini dikarenakan permintaan tersebut termasuk dalam informasi dikecualikan atau informasi tidak dikuasai BI karena di luar kewenangan.




**Grafik 6.** Porsi Permohonan Informasi Berdasarkan Ketersediaan Informasi

# PENYELESAIAN SENGKETA INFORMASI PUBLIK

Dalam mengelola layanan informasi publik, PPID Bank Indonesia selalu berupaya untuk memberikan pelayanan terbaik kepada publik, diantaranya dengan mempermudah aksesibilitas, pengembangan sistem informasi, ketersediaan informasi dan koordinasi yang erat dengan seluruh KPwDN sebagai PPID Pelaksana di Provinsi, Kabupaten, Kota. Selama tahun 2023, terdapat 4 (empat) keberatan yang diterima dan telah ditanggapi sesuai dengan proses yang berlaku. Selain itu terdapat 1 (satu) permohonan penyelesaian sengketa ke Komisi Informasi dan sedang dalam tahap proses antrian untuk menunggu waktu sidang di tahun 2024.

**Gambar 4. Penanganan Permohonan Keberatan Informasi**

# DUKUNGAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK

**Gambar 5. *Contact Center* BI Bicara**





## 1. *Contact Center* Bank Indonesia Bicara

Kewajiban Bank Indonesia sebagai badan publik tidak hanya terbatas dalam penyediaan Informasi Publik yang akurat, benar, dan tidak menyesatkan, namun Bank Indonesia melalui PPID diwajibkan untuk terus membangun dan mengembangkan sistem penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan pelayanan Informasi Publik. Sebagai bentuk upaya konkrit yang telah dilakukan oleh PPID Bank Indonesia pasca berlakunya UU KIP, pada tahun 2012 Bank Indonesia membentuk PPID dan mengembangkan *contact center* Bank Indonesia Bicara sebagai layanan satu pintu pelayanan informasi publik di Bank Indonesia. Hal ini menandakan bahwa 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 sebagai langkah optimalisasi 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 dapat diakses oleh publik secara mudah melalui kanal-kanal yang telah tersedia seperti:

| | | |
|---|---|---|
| ***Contact Center* BI - BICARA** | 131 (dari dalam negeri)<br>1500131 (dari luar negeri) | **Senin - Jumat** \| 08.00 - 16.00 WIB |
| **Email -** | bicara@bi.go.id | **Senin - Jumat** \| 08.00 - 16.00 WIB |
| **Media Sosial** | bank_indonesia \| @BankIndonesiaOfficial \| @bank_indonesia<br>bank_indonesia \| Bank Indonesia Channel | |
| **Datang Langsung** | **Ruang Layanan Informasi Lobi Gedung Arsek**<br>Jl. M. H. Thamrin No. 2, Jakarta - 10350 | **Senin - Jumat** \| 08.00 - 16.00 WIB |
| **Surat** | **Departemen Komunikasi Bank Indonesia**<br>cq. Unit Pelaksana PPID - Jl. M. H. Thamrin No. 2 (Gedung Thamrin), Jakarta (10350) | **Senin - Jumat** \| 08.00 - 16.00 WIB |
| **Website** \| | **www.bi.go.id** | |
| ***Chatbot* LISA** | 081 131 131 131<br>@bank_indonesia<br>@BankIndonesiaOfficial | **Layanan 24 Jam** |
| ***Live Chat*** | **Menu LiveChat pada Chatbot LISA** | **Senin - Jumat** \| 08.00 - 16.00 WIB |

**Tabel 2.** Kanal *Contact Center* Bank Indonesia

## 2. Museum Bank Indonesia (MUBI)

Museum Bank Indonesia pertama kali dibuka untuk umum pada tanggal 15 Desember 2006 oleh Gubernur Bank Indonesia, Burhanuddin Abdullah, selanjutnya diresmikan oleh Presiden Republik Indonesia, Susilo Bambang Yudhoyono pada tanggal 19 Juli 2009 dengan menambahkan dan menyempurnakan tata pamer, serta menerapkan teknologi multimedia interaktif. Hadirnya museum BI Guna menunjang pengembangan kawasan Kota Tua sebagai tujuan wisata di DKI Jakarta yang telah ditetapkan sebagai bangunan cagar budaya oleh pemerintah dan dimanfaatkan menjadi Museum Bank Indonesia. Adapun tujuan dari pendirian dan pemeliharaan gedung BI Kota adalah sebagai berikut:

a. Sarana Komunikasi Kebijakan BI. Museum BI memiliki fungsi untuk mensosialisasikan berbagai kebijakan yang dikeluarkan BI sehingga masyarakat dapat lebih mudah mengetahui dan memahami kebijakan BI terkini.

b. 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.

c. 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.

**Gambar 6. Museum Bank Indonesia**

Sebagai salah satu fasilitas umum di Bank Indoneia, publik dapat memanfaatkan keberadaan museum BI untuk beberapa aktivitas, diantaranya:

## Pemanduan Luring

Jika publik ingin berkunjung ke Museum BI yang menyajikan tata pamer sejarah kebijakan BI, koleksi uang dari zaman kerajaan (Numismatik) dan tahapan pembangunan serta arsitektur Gedung secara interaktif dengan teknologi terkini, dapat mengajukan permohonan yang ditujukan ke:

**Museum Bank Indonesia**

**Jl. Pintu Besar Utara No.3**
**(Kawasan Wisata Kota Tua Jakarta)**
melalui surat/surat elektronik ditujukan kepada Museum Bank Indonesia dikirim ke alamat surat elektronik: museum@bi.go.id atau Whatsapp 081291573940
(bagian pendaftaran Museum BI)

**Waktu Pemanduan Luring**

**Selasa - Minggu |** 08.00 - 15.30
Senin dan Hari Libur Nasional Tutup
Gratis tanpa dipungut biaya

**Waktu Pemanduan Daring**

**Syarat dan Ketentuan:**
- Terbuka untuk umum
- Gratis tanpa dipungut biaya
- Dilaksanakan setiap hari Selasa-Kamis | 09.00 dan 13.00 WIB
- Setiap hari Jumat dan Sabtu | 14.00 dan 19.30
- Durasi pemanduan daring +/- 1 jam
- Bisa daftar secara individu/rombongan (tidak ada batas maksial peserta)

**Pendaftaran**

**0812 9157 3940**
**email: museum@bi.go.id**

**Kunjungan secara mandiri ke Museum BI**

Harga Tiket Masuk (HTM) Umum Rp 5.000
Tiket gratis untuk Pelajar/Mahasiswa yang menunjukan kartu pelajar/mahasiswa

**Publik dapat juga berinteraksi melalui kanal media sosial Museum BI**
Instagram: @museum_bi | Twitter: @MuseumBI | Tiktok: museumbi
Youtube: Museum Bank Indonesia

Gambar 7. Perpustakaan BI

## 3. Perpustakaan BI (PERPUSBI)

Optimalisasi layanan informasi publik di Bank Indonesia juga ditunjukkan melalui terintegrasinya layanan lainnya yang dapat digunakan sebagai fasilitas publik., Selain museum Bank Indonesia, terdapat Perpustakaan Bank Indonesia (PerpusBI) yang berlokasi di Kantor Pusat Bank Indonesia, di menara Sjafruddin Prawiranegara Lt. 2, Jl. M.H Thamrin 2, Jakarta Pusat yang jaraknya sangat terjangkau dari ruang layanan informasi publik Bank Indonesia. PerpusBI memiliki luas 500m2 untuk Perpustakaan Umum dan 700m2 untuk Perpustakaan Riset., Publik 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 melalui akses tautan https://perpustakaan-bi.org/pages/perpusbi-360. 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 terdapat di KPwDN. Perpustakaan yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia menjadi bagian integral dari ekosistem pembelajaran dan riset di era digital. Untuk mewujudkan misi tersebut, baik Perpustakaan Kantor Pusat maupun KPwDN telah melakukan berbagai langkah transformasi menuju penerapan Library 4.0. Dari sisi 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.

## 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).

## 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 - Jumat** \| 08.00 - 16.00 WIB |
| **Telepon** | **021 - 29818216/29818245** |
| **Email** | **pusriset@bi.go.id** |
| **Instagram** | **@perpusbi** |
| **360 Virtual Tour** | https://perpustakaan-bi.org/pages/perpusbi-360 |

**Tabel 3.** Kontak Perpustakaan BI

## 4. Kegiatan Edukasi Publik

Dalam meningkatkan *awareness* publik akan kebijakan Bank Indonesia, aktivitas pendukung dalam implementasi keterbukaan informasi dilakukan dengan menyelenggarakan kegiatan edukasi publik "Bank Indonesia Ngobrol dengan Komunitas" (BINGO). Program ini dirancang khusus untuk berbagai kalangan, termasuk lembaga pendidikan, instansi pemerintah, perusahaan, dan komunitas yang ingin meningkatkan pemahaman mengenai tugas, peran, fungsi, dan kebijakan Bank Indonesia. BINGO hadir dengan dua pilihan. Pertama, BINGO Kantor Pusat, dimana peserta dapat melakukan kunjungan langsung ke kantor pusat Bank Indonesia baik secara luring maupun daring. Kedua, BINGO *Goes To You,* di mana Bank Indonesia akan datang ke lokasi peserta. Melalui program BINGO, Bank Indonesia berkomitmen untuk menyediakan wadah edukatif yang mudah diakses oleh masyarakat luas. Sepanjang tahun 2023, kegiatan BINGO yang berasal dari Universitas dan SMA dihadiri oleh 2610 peserta. Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan terhadap peserta edukasi publik, 96,18% menyatakan puas atas kegiatan BINGO dan 96,00% menyatakan puas atas narasumber BINGO.

**Gambar 8. Kegiatan Kunjungan Edukasi Publik Bank Indonesia**

## 5. Majalah Bank Indonesia Bicara

Nama BICARA terinspirasi dari sebuah kegiatan interaksi antar dua insan. Dalam hal ini merupakan interaksi Bank Indonesia selaku Bank Sentral dengan Masyarakat Indonesia. Dengan adanya BICARA, diharapkan setiap huruf dan kata yang ada dalam publikasi ini bisa bersuara lantang ke seluruh pelosok negeri. Hadirnya majalah BICARA diharapkan mampu untuk menjembatani komunikasi kebijakan Bank Indonesia secara efektif kepada publik melalui media massa dalam bentuk majalah, sebagai alternatif dari kanal-kanal komunikasi lain yang telah dimiliki Bank Indonesia. Muatan informasi yang terkandung dalam majalah BICARA tentunya disesuaikan dengan arah kebijakan-kebijakan Bank Indonesia terkini serta beragam isu yang tengah menjadi trend. Sampai dengan akhir 2023, telah terbit majalah BICARA Edisi 102 dengan judul Lentera Eksyar Kian Bersinar. Pemilihan highlight tersebut menggambarkan ekonomi dan keuangan syariah (EKSyar) yang merupakan salah satu pendorong pertumbuhan ekonomi nasional. Dalam pengembangan sektor EKSyar, Bank Indonesia menjadi salah satu pihak yang berperan serta, antara lain melalui gelaran tahunan I*ndonesia Sharia Economic Festival* (ISEF) setiap tahunnya.

Di tengah berkembangnya era digital saat ini, Majalah BICARA tidak hanya tersedia dalam format cetak, namun Bank Indonesia selalu berupaya agar Majalah BICARA sebagai penyampai informasi bagi pembaca tetap dapat berlangsung dan adaptif, salah satu di antaranya adalah dengan melakukan konvergensi media yang dapat beradaptasi dengan media elektronik, sehingga publik dengan mudah dapat membaca dan mendapatkan informasi secara digital di website resmi maupun melalui Bank Indonesia *Mobile Application* (BIMA).

Kelengkapan informasi yang disajikan oleh majalah BICARA, tergambar bab demi bab dari mulai rubrik editorial, lensa, sorot, opini, kolom, terkini, trending, dedikasi, historia, travelista, cita rasa, tamu kita, galeri, celoteh dan halaman kuis. Tidak hanya muatan informasi yang lengkap, namun untuk memberikan pengalaman yang lebih bagi pembaca, desain, tata letak sangat diperhatikan dalam penyusunannya oleh tim redaksi Bank Indonesia. Salah satu contoh yaitu dengan adanya kolom infografis yang menggambarkan informasi secara visual dan mudah dipahami oleh pembaca. Keberadaan majalah BICARA sangat diakui oleh seluruh kalangan Masyarakat, hal ini dibuktikan dengan capaian yang pernah diraih sepanjang tahun 2023 diantaranya medali silver untuk kategori media internal sub kategori majalah cetak dan sub kategori majalah *e-magazine* dalam ajang Anugerah Humas Indonesia 2023.

**Gambar 9. Majalah BICARA**

## 6. *Whistleblowing System* Bank Indonesia (WBS BI)

Dengan tujuan untuk meningkatkan kepatuhan Pegawai, Tenaga Kerja PKWT, Tenaga Kerja *Outsourcing*, dan Pimpinan Bank Indonesia terhadap peraturan kode etik dan pedoman perilaku Bank Indonesia serta sistem dan prosedur kerja Bank Indonesia, guna mewujudkan Bank Indonesia yang berkinerja tinggi, bersih, dan menjunjung tinggi etika, sehingga dapat menjaga dan meningkatkan kredibilitas Bank Indonesia. Bank Indonesia telah menerapkan sistem pelaporan pelanggaran melalui *Whistle Blowing System* Bank Indonesia yang merupakan sarana yang disediakan Bank Indonesia untuk penerimaan dan pengelolaan atas laporan mengenai perbuatan yang diduga merupakan pelanggaran ketentuan kode etik dan pedoman perilaku Bank Indonesia serta sistem dan prosedur kerja Bank Indonesia. Pada penerapannya, WBS-BI memiliki prinsip:

a. Rahasia, yaitu identitas Pelapor, laporan maupun data yang terkait dengan laporan bersifat rahasia dan wajib dijamin serta dilindungi kerahasiaannya serta adanya perlindungan dengan memberikan jaminan perlindungan bagi Pelapor sesuai dengan PDG No.17/6/PDG/2015 tanggal 24 Juli 2015.

b. Mudah, yaitu penyediaan berbagai sarana yang mudah diakses dan digunakan oleh Pelapor untuk menyampaikan laporan. Berikut adalah media yang dapat digunakan dalam penggunaan WBS-BI.

c. Pasti, yaitu setiap laporan yang disampaikan oleh pelapor dan memenuhi persyaratan pasti ditindaklanjuti. Hal ini tergambar dari fitur status laporan dan statistik laporan yang dapat dipantau langsung oleh pelapor.

d. Bersih dan Anti Kecurangan, yaitu penyediaan sarana WBS-BI yang bersih dari pemanfaatan yang tidak dapat dipertanggung-jawabkan.

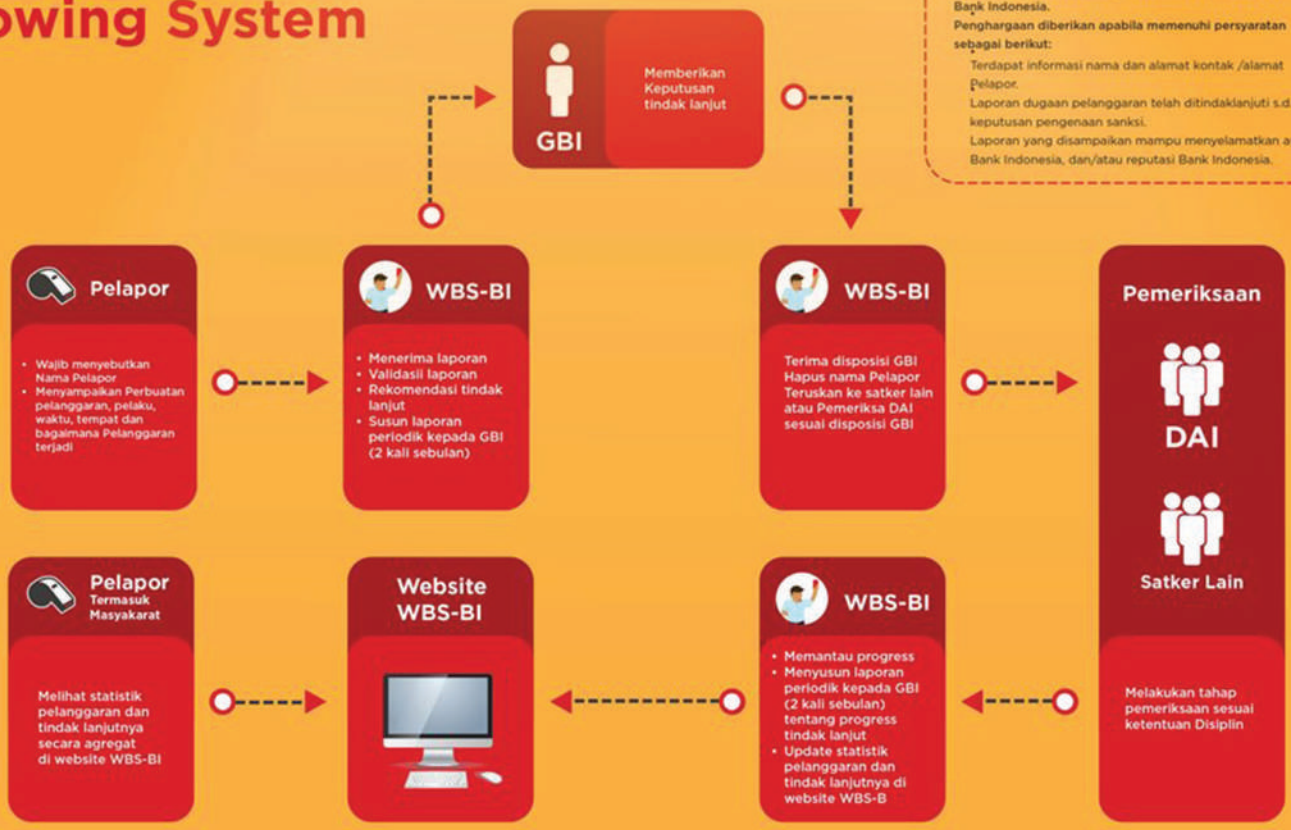
**Tabel 4.** Media Penggunaan WBS - BI

BANK INDONESIA
BANK SENTRAL REPUBLIK INDONESIA

# 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 10.**
**Alur *Whistleblowisng System* Bank Indonesia**

# INISIATIF DAN CAPAIAN PPID BANK INDONESIA TAHUN 2023

## Berbagai inisiatif yang dilakukan oleh PPID Bank Indonesia

Pengelolaan layanan informasi Bank Indonesia yang baik tidak terlepas dari dukungan semua pihak yang berada di dalamnya. Komitmen yang tinggi dari pimpinan dan PPID Utama yang didukung kolaborasi serta sinergi di internal membentuk sistem dan infrastruktur layanan informasi di Bank Indonesia menjadi semakin kuat. Sebagai upaya untuk terus mempertahankan kinerja SDM serta memunculkan inisiasi-inisiasi dalam pelayanan informasi, Bank Indonesia melaksanakan program-program penguatan baik secara *offline* maupun *online* sebagai berikut.

1. Sebagai salah satu otoritas di sektor lembaga keuangan, pada awal Januari 2023, Bank Indonesia berkolaborasi dengan Komisi Informasi mengadakan forum edukasi keterbukaan informasi publik sektor perbankan secara offline dengan peserta forum dari PPID Himpunan Bank Milik Negara (HIMBARA). Forum tersebut membahas seputar pentingnya sektor keuangan untuk memaksimalkan implementasi keterbukaan informasi publik serta mendorong PPID bank HIMBARA untuk turut serta dalam pemenuhan UU KIP.

2. Sebagai salah satu bentuk ruang untuk saling berbagi dan mendapatkan insight mengenai peningkatan praktik keterbukaan informasi publik, Bank Indonesia membuka pintu seluas-luasnya bagi badan publik lain yang ingin melakukan studi banding atau *external benchmarking.* Pada Jumat, 24 Februari 2023, Bank Indonesia menerima jajaran Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR RI) untuk bersama-sama membahas gagasan-gagasan dalam meningkatkan keterbukaan informasi publik yang semakin baik.

3. Untuk menjaga relasi dan sinergi dengan para PPID di Kementerian/Lembaga, PPID Bank Indonesia menyelenggarakan Forum Keterbukaan Informasi Publik yang mengangkat tema “Sinergi dan Inovasi dalam Memperkuat Transparansi dan Akuntabilitas untuk Indonesia Maju" pada hari Rabu, tanggal 5 April 2023 di Jakarta. Forum tersebut dimanfaatkan untuk mengedukasi peserta mengenai inisiatif Bank Indonesia dalam pelindungan konsumen serta menjadi ajang bertukar pikiran dan pengalaman antar lembaga publik dalam meningkatkan layanan informasi publik.

4. Dalam menjaga kredibilitas dan validitas sebuah data dan informasi yang dapat diakses oleh publik, Bank Indonesia secara rutin melakukan penguatan kapabilitas sumber daya manusia di semua lini PPID pelaksana hingga petugas pelayanan informasi baik di kantor pusat maupun di seluruh Kantor Perwakilan Dalam Negeri (KPwDN) berupa *workshop* keterbukaan informasi Bank Indonesia yang dilaksanakan 8-9 Februari dan 13-14 Februari 2023 secara *offline.*

5. Guna memperkuat sinergi antar badan publik untuk mewujudkan implementasi keterbukaan informasi publik, perwakilan

**Gambar 11. Forum Keterbukaan Informasi Publik Bank Indonesia 2023**

PPID Bank Indonesia turut menghadiri Rapat Koordinasi Teknis PPID dan Launching Program Pemeringkatan Monitoring dan Evaluasi Keterbukaan Informasi Publik BPOM yang diadakan di Jakarta pada Rabu, 12 April 2023.

6. Pandangan Bank Indonesia terhadap pentingnya aksesibitas dan inklusivitas penyebaran informasi kepada publik khususnya kepada penyandang disabilitas, pada bulan Juli 2023, diselenggarakan kegiatan edukasi publik berupa Bank Indonesia Ngobrol Dengan Komunitas (BINGO) di Sentra Terpadu Intan Soeweno (STIS) yang merupakan unit pelaksana teknis di bidang rehabilitasi sosial yang berada di bawah naungan Kementerian Sosial Republik Indonesia.

7. Sebagai upaya meningkatkan konsistensi pengelolaan layanan informasi, PPID Bank Indonesia memiliki kewajiban untuk melakukan monitoring dan evaluasi (Monev) layanan Informasi publik di lingkup internal. Monev dimaksud bertujuan untuk memantau, mengevaluasi, mengidentifikasi serta menginventarisasi permasalahan yang timbul, memberikan umpan balik dan solusi pemecahan dalam pelaksanaan keterbukaan informasi publik di Bank Indonesia khususnya di Kantor Perwakilan Bank Indonesia Dalam Negeri (KPwDN) dalam kurun waktu satu tahun terakhir.

8. Di akhir 2023, setelah meraih penghargaan sebagai badan publik informatif dalam pengimplementasian keterbukaan informasi publik di tahun 2023 serta beberapa prestasi di bidang kehumasan, bertempat di Museum Bank Indonesia (MUBI) pada Jumat 17 November 2023 berlangsung kegiatan benchmarking dari Biro Komunikasi Institut Pertanian Bogor (IPB) yang dihadiri oleh pimpinan Bank Indonesia, Kepala Biro Komunikasi IPB, beserta 19 pegawai dari IPB dan Departemen Komunikasi Bank Indonesia sebagai bentuk Bank Indonesia terus memperkuat sinergitas antar badan publik.

9. Sebagai bentuk kesadaran akan pentingnya aksesibilitas informasi bagi penyandang disabilitas, Bank Indonesia menggunakan penerjemah bahasa isyarat pada setiap kegiatan yang terbuka untuk umum di Bank Indonesia. Hal ini merupakan bentuk pemenuhan hak bagi para penyandang disabilitas untuk memperoleh informasi. Pada tahun 2023, PPID Bank Indonesia telah memberlakukan penggunaan penerjemah bahasa isyarat pada beberapa kegiatan yang telah diselenggarakan, termasuk dalam pengumuman hasil Rapat Dewan Gubernur (RDG) bulanan.

Gambar 12. Bank Indonesia Ngobrol dengan Komunitas (BINGO)

Gambar 13. Kegiatan Visitasi Monev Internal BI Tahun 2023

**Bank Indonesia (BI) meraih penghargaan dari Komisi Informasi Pusat RI atas inovasi pelayanan informasi publik yang ramah bagi penyandang disabilitas. Penghargaan tersebut diberikan dalam acara peluncuran UU Keterbukaan Informasi Publik versi huruf braille dan *voice*, di Jakarta, 14 September 2023.**

Inovasi BI dalam penyebarluasan informasi publik yang ramah disabilitas:

- Penyediaan fasilitas pendukung untuk mempermudah perolehan informasi.
- Penyelenggaraan edukasi publik untuk penyandang disabilitas, seperti edukasi pengenalan uang Rupiah tahun emisi 2022 kepada para penyandang tunanetra di panti sosial.

**Gambar 14.**
**Pelayanan Informasi Publik Ramah Disabilitas**



## Capaian PPID Bank Indonesia Tahun 2023

Sebagai lembaga negara publik, Bank Indonesia terus berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik sebagai wujud transparansi komunikasi Bank Indonesia kepada publik. Dedikasi kepada publik melalui berbagai dukungan di setiap makna Indonesia untuk memenuhi semua kebutuhan seluruh *stakeholders.* Bank Indonesia terus menerima penghargaan dan prestasi yang tidak hanya diakui di tingkat nasional namun juga di kancah internasional. Penghargaan dan prestasi yang ditorehkan tersebut akan terus menjadi motivasi bagi Bank Indonesia untuk dapat terus mengembangkan inovasi, menciptakan

inisiatif-inisiatif baru serta berkolaborasi erat dengan berbagai lembaga untuk terus meningkatkan kinerja kami dalam memberikan pelayanan terbaik dan sebagai wujud transparansi komunikasi Bank Indonesia kepada publik. Berikut capaian yang berhasil diraih dan dilakukan oleh PPID Bank Indonesia sepanjang tahun 2023:

a. **Pelayanan Informasi Publik Ramah Disabilitas,** Bank Indonesia (BI) meraih penghargaan dari Komisi Informasi Pusat RI atas inovasi pelayanan informasi publik yang ramah bagi penyandang disabilitas. Penghargaan tersebut diberikan dalam acara peluncuran UU Keterbukaan Informasi Publik versi huruf braille dan *voice.*

b. **Badan Publik Informatif,** Komisi Informasi Pusat (KIP) RI kembali menetapkan Bank Indonesia (BI) dengan predikat Badan Publik Informatif tahun 2023. Predikat ini merupakan kualifikasi tertinggi dalam penganugerahan keterbukaan informasi publik di Indonesia.

**Gambar 15. Anggota Dewan Gubernur BI pada Gelaran Anugerah Keterbukaan Informasi Publik Tahun 2023**

*Contact center* BI Bicara yang merupakan bagian dari PPID Bank Indonesia yang mendukung penuh pelaksanaan keterbukaan informasi di Bank Indonesia. Dampak kinerja yang telah dilakukan pada tahun 2023, BI Bicara berhasil menunjukan eksistensi dan prestasinya baik di kancah nasional maupun internasional sebagai berikut:

1. **Renewal sertifikasi ISO 9001:2015,** dalam mempertahankan mutu layanan BI Bicara sesuai dengan proses bisnis dan best practice serta berstandar internasional. Pada tahun 2023, BI Bicara berhasil memperbaharui *(renewal)* 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 dalam mengelola layanan informasi publiknya.

2. **Runner up 3 The Best Contact Center Indonesia 2023.** Bank Indonesia kembali ukir prestasi, lewat sederet penghargaan yang diraih oleh contact center BI Bicara di ajang bergengsi *The Best Contact Center* Indonesia (TBCCI) 2023. Pada ajang tersebut, BI Bicara berhasil memperoleh 19 medali penghargaan dalam Kategori Korporat, Kategori *Team Work*, dan Kategori Individual dari Indonesia *Contact Center Association* (ICCA), adapun dengan rincian 7 Platinum, 3 Gold, 5 Silver dan 4 Bronze., Dengan pencapaian ini, contact center BI Bicara berhasil menempati peringkat 4 atau runner up ke-3 sebagai pemenang *The Best Contact Center* Indonesia 2023.

3. ***Contact Center World* (CCW) : *Global Top Ranking Performers Awards* ke-18,** Pusat komunikasi *(Contact Center)* Bank Indonesia 'BI Bicara' yang pada tahun 2023 ini genap berusia 10 tahun, mendapatkan penghargaan dari *Contact Center World* (CCW) dalam *Global Top Ranking Performers Awards* ke-18. Dari total 10 kategori, BI berhasil memperoleh 7 gold, 1 silver, dan 2 bronze. Lebih lanjut, atas konsistensi dan inovasi BI dalam kompetisi ini, BI mendapatkan dua label khusus yakni c*ertified world class contact center dan certified world class public service center* untuk kategori *Public Service Center 2023.* Penghargaan diterima pada puncak acara sebagai kelanjutan seleksi tingkat Asia Pasifik, di Lisbon, Portugal, 13 November – 16 November 2023.

**Gambar 16. BI Bicara pada Ajang Kompetisi *Contact Center* Nasional dan Internasional**

# KENDALA DALAM PENGELOLAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Sebagai wujud konsistensi dalam pengelolaan layanan informasi publik, PPID Bank Indonesia secara terus-menerus menciptakan inisiasi, inovasi, dan pengembangan yang tidak terbatas pada sistem informasi dan dokumentasi namun juga dari sisi SDM yang berkualitas. Meskipun sudah baik, masih terdapat beberapa kendala dalam pengelolaan layanan informasi publik sepanjang tahun 2023 yaitu sebagai berikut:

1. Adanya kebutuhan organisasi untuk pemenuhan jabatan melalui mutasi dan rotasi berdampak terhadap konsistensi petugas informasi di berbagai kantor perwakilan dalam melakukan pengelolaan layanan informasi publik sehingga segala informasi dan pengetahuan terkait PPID harus terus diperbaharui secara berkala kepada setiap pegawai.

2. Di sisi internal, peran petugas informasi di Bank Indonesia masih dianggap sebagai penugasan atau pekerjaan ad hoc, sehingga terkadang berpengaruh terhadap upaya-upaya optimalisasi praktik layanan informasi publik.

3. Setiap Kantor Perwakilan Bank Indonesia yang tersebar di berbagai wilayah telah memiliki ruang layanan informasi yang memadai, namun ke depan perlu dilakukan standardisasi terhadap seluruh sarana, prasarana, dan fasilitas pendukung lainnya termasuk akses khusus penyandang disabilitas.

4. Dalam pengelolaan layanan informasi publik, PPID BI berusaha memastikan layanan yang diberikan kepada publik telah berjalan dengan baik. Hal yang dilakukan adalah dengan memantau, mengevaluasi, mengidentifikasi serta menginventarisasi permasalahan yang timbul, memberikan umpan balik dan solusi pemecahan dalam pelaksanaan keterbukaan informasi publik di Bank Indonesia khususnya di Kantor Perwakilan Bank Indonesia Dalam Negeri (KPwDN) dalam kurun waktu satu tahun terakhir dalam kegiatan Monev LIP Internal tahunan. Dalam pelaksanaannya, kegiatan Monev telah berjalan dengan baik, namun masih perlu peningkatan partisipasi KPwDN serta konsistensi dalam pelayanan informasi publik.

# REKOMENDASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN INFORMASI

Adanya tuntutan keterbukaan informasi berdasarkan Undang-Undang menjadi motivasi PPID BI untuk terus berusaha mewujudkan transparansi dan akuntabilitas di Bank Indonesia. Bank Indonesia sadar bahwa keterbukaan informasi adalah keniscayaan yang memang harus diperhatikan oleh seluruh lembaga publik, khususnya untuk mewujudkan pemerintahan yang baik *(good governance).* Mengingat hal tersebut, dalam rangka peningkatan kualitas pengelolaan layanan informasi publik, PPID Bank Indonesia pada tahun 2024 akan melakukan beberapa langkah dan inisiatif sebagai berikut:

1. Menyesuaikan kembali struktur organisasi PPID Bank Indonesia agar pelaksanaan kegiatan pelayanan informasi publik menjadi lebih optimal.

2. Merekomendasikan ke Departemen Sumber Daya Manusia agar peran Petugas Informasi menjadi jabatan khusus sehingga fungsi PPID Pelaksana, baik di kantor pusat maupun kantor perwakilan, menjadi lebih optimal.

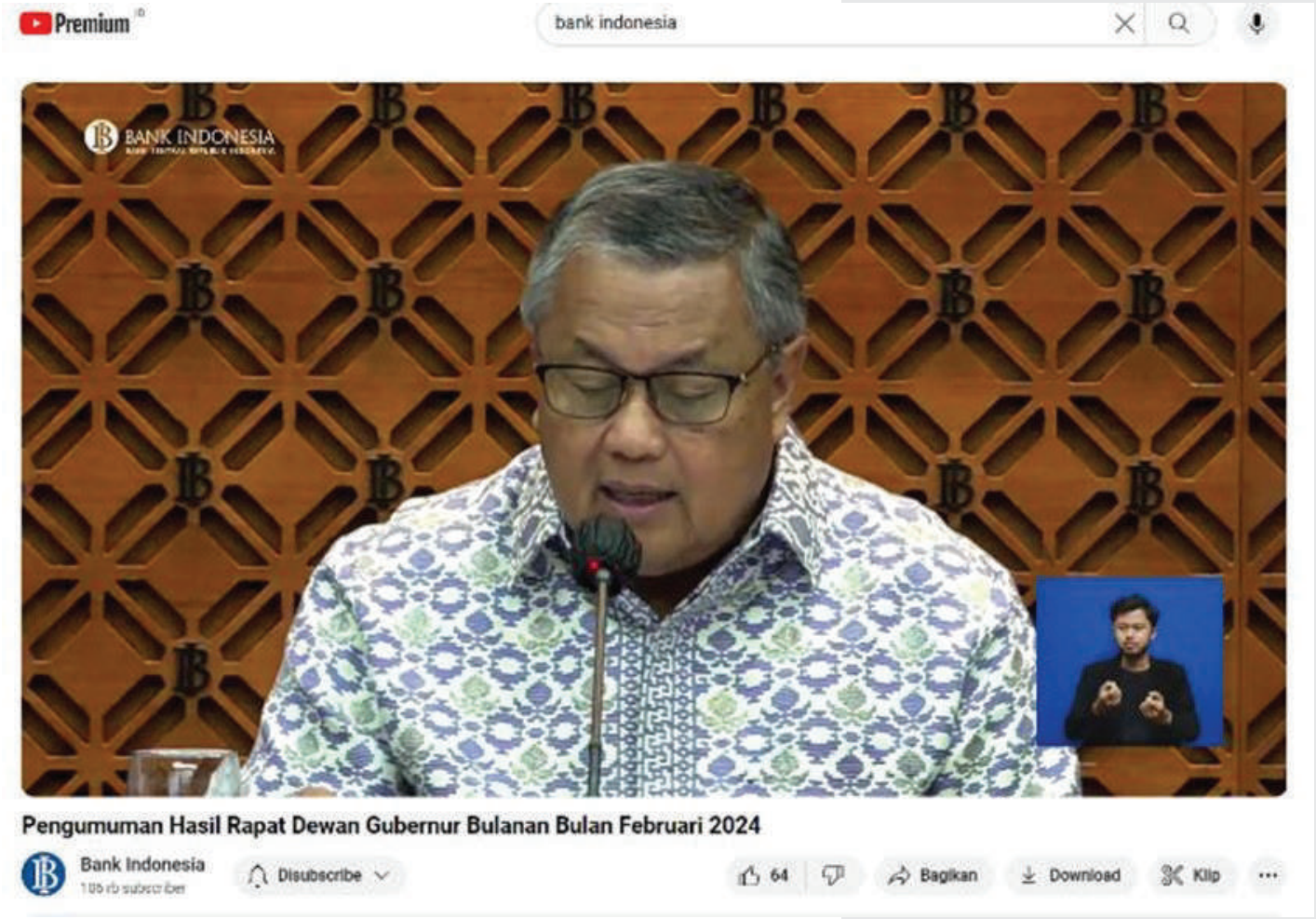
3. Memasukkan materi tentang keterbukaan informasi baik di kurikulum pembelajaran bagi pegawai baru maupun untuk kebutuhan in house training (IHT) yang melibatkan langsung komisioner Komisi Informasi Pusat (KIP) sebagai langkah untuk memperkuat kesadaran pegawai akan keterbukaan informasi publik.

4. Melakukan koordinasi dengan satuan kerja terkait untuk menstandardisasi ruangan pengelolaan layananan informasi publik di seluruh KPwDN dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik kepada publik termasuk aksesibiltas bagi penyandang disabilitas serta keseragaman sarana dan prasarana layanan informasi di setiap KPwDN.

5. Melakukan sosialisasi yang lebih awal tentang pentingnya pengelolaan layanan informasi publik di Bank Indonesia serta motivasi untuk meningkatkan komitmen seluruh pegawai untuk ikut serta dalam pelaksanaan Monev yang dilakukan secara rutin setiap tahun. Hal ini dilakukan untuk menumbuhkan tingkat keikutsertaan kegiatan Monitoring dan Evaluasi (MONEV) pengelolaan layanan informasi publik internal Bank Indonesia.

6. Mengupayakan keikutsertaan kantor perwakilan luar negeri dalam proses pemutakhiran informasi mulai tahun 2024.

**Gambar 17. Pelaksanaan Rapat Dewan Gubernur BI dengan Penerjemah Bahasa Isyarat**




7. Memberdayakan penerjemah bahasa dalam setiap Rapat Dewan Gubernur (RDG) bulanan sebagai bentuk pemenuhan hak bagi para penyandang disabilitas untuk memperoleh informasi serta peningkatan aksesibilitas penyandang disabilitas di Bank Indonesia. Dapat disampaikan bahwa sebagai salah satu bentuk transparansi atas kebijakan Bank Indonesia kepada publik, khususnya dalam proses perumusan kebijakan moneter, Bank Indonesia mengumumkan jadwal RDG Bulanan selama satu tahun ke depan. RDG Bulanan hari pertama dilaksanakan untuk memperdalam hasil asesmen sektor moneter termasuk materi ekonomi regional (perkembangan ekonomi dari berbagai daerah di seluruh Indonesia), sektor stabilitas sistem keuangan, sektor sistem pembayaran, dan pengelolaan uang rupiah, serta mengintegrasikan opsi-opsi bauran kebijakan yang akan ditempuh Bank Indonesia. Selanjutnya, RDG Bulanan hari kedua dilaksanakan untuk menetapkan bauran kebijakan Bank Indonesia.

Dengan disusunnya laporan Layanan Informasi Publik ini, Bank Indonesia siap berkomitmen dan mewujudkan konsistensi dalam mengedepankan prinsip transparansi, khususnya dalam hal pelayanan informasi publik. Ke depan, koordinasi dan sinergi antar badan publik juga akan terus ditingkatkan guna mencapai tujuan keterbukaan informasi sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku.

Demikian laporan tahunan ini disusun sebagai bahan evaluasi layanan Informasi Publik PPID Bank Indonesia tahun 2023.

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

## Fadjar Majardi

PPID BANK INDONESIA

# 2023