

2024

Laporan Layanan Informasi Publikasi

Perusahaan Perseroan (Persero)

PT Industri Telekomunikasi Indonesia

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Layanan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) PT INTI (Persero) Tahun 2024 dapat diselesaikan dengan baik sebagaimana dengan mekanisme pelaporan dalam Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik.

Laporan ini dapat dimaknai sebagai salah satu bentuk pertanggungjawaban dan akuntabilitas PPID PT INTI (Persero) dalam melaksanakan tugas dan fungsinya selama tahun 2024. Laporan ini tidak hanya sekadar menggugurkan tanggung jawab yang diamanatkan oleh Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, tetapi juga sebagai bentuk pelaksanaan prinsip keterbukaan informasi publik dan akuntabilitas kepada masyarakat.

Kondisi pandemi Covid-19 yang muncul pada akhir tahun 2019, mengharuskan masyarakat untuk beradaptasi, sekaligus menuntut PPID PT INTI (Persero) untuk mengembangkan berbagai macam inovasi dan kolaborasi, terutama pada aspek layanan informasi berbasis digital. Hal tersebut diwujudkan melalui inovasi Permohonan Sekali Klik, aplikasi berbasis android PPID PT INTI, *WhatsApp Chatbot* INTI SINTA, hingga *website* Ramah Disabilitas untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan akses informasi yang dibutuhkan.

Upaya tersebut pun ternyata menghasilkan sebuah apresiasi pada Penghargaan Keterbukaan Informasi Publik Tahun 2024 yang menobatkan PT INTI (Persero) sebagai “Badan Publik Informatif”. Penghargaan tertinggi yang diraih dalam empat tahun berturut-turut ini menjadi sebuah momentum bagi PT INTI (Persero) untuk terus berinovasi dalam meningkatkan kualitas layanan informasi.

Semoga Laporan Layanan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi PT INTI (Persero) ini dapat bermanfaat dalam pengembangan pelayanan informasi publik.

Bandung, 5 Maret 2025

Atasan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi

PT INTI (Persero)



Feris Ardianto

DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	1
Daftar Isi.....	3

BAB I

PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI PT INTI (PERSERO)

I.1. Gambaran Umum Layanan Informasi Publik.....	5
I.2. Kebijakan Layanan Informasi Publik.....	9
I.3. Struktur Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi PT INTI (Persero).....	11

BAB II

LAYANAN PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK

II.1. Mekanisme Memperoleh Informasi Publik.....	13
II.2. Permohonan Informasi Publik	14
II.2.1. Jumlah Permohonan Informasi.....	15
II.2.2. Sarana Permohonan Informasi.....	16
II.2.3. Jangka Waktu Pemberian Informasi Publik.....	20
II.2.4. Pemenuhan Permohonan Informasi Publik.....	21
II.2.5. Jumlah Keberatan.....	22
II.3. Informasi Berdasarkan Permohonan.....	22
II.4. Pemeringkatan Keterbukaan Informasi Publik.....	24

BAB III

KENDALA LAYANAN INFORMASI PUBLIK

III.1. Kendala Internal	28
III.2. Kendala Eksternal.....	29

BAB IV

PENUTUP

IV.1. Kesimpulan	30
IV.2. Rekomendasi.....	31

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Badan Organisasi PPID PT INTI (Persero)	12
Gambar 2. Jumlah Permintaan Informasi	15
Gambar 3. Jenis Informasi	16
Gambar 4. Saluran Informasi	19
Gambar 5. Jumlah Informasi yang Ditolak	21
Gambar 6. Peringkat Keterbukaan Informasi Publik	25
Gambar 7. Anugerah Keterbukaan Informasi Publik	26

BAB I

PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI

PT INTI (PERSERO)

I.1. GAMBARAN UMUM LAYANAN INFORMASI PUBLIK

PT INTI (Persero) memiliki Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Organisasi Dewan Pejabat yang disediakan sebagai bentuk layanan informasi publik. Pembentukan organisasi ini dilakukan sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang berlaku efektif sejak 1 Mei 2010.

Undang-Undang tentang Keterbukaan Informasi Publik yang diberlakukan setelah dua tahun sebelumnya telah diratifikasi oleh Presiden Republik Indonesia, tepatnya 30 April 2008. Undang-undang ini diharapkan dapat mewujudkan pengungkapan informasi publik sebagai bagian dari program *Good Corporate Governance*.

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 menjamin hak setiap warga negara untuk mendapatkan informasi publik. Institusi Publik sebagai penyelenggara negara wajib memberikan informasi yang dibutuhkan oleh publik. Badan Publik yang dimaksud adalah Lembaga Negara, baik eksekutif, legislatif, yudikatif, dan lainnya, serta lembaga non-pemerintah yang sebagian atau seluruh dana berasal dari Anggaran Negara atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, sumbangan masyarakat dan/atau asing. Dalam hal ini, termasuk organisasi non-pemerintah (Lembaga Sosial Masyarakat atau LSM) dan partai politik. Institusi Publik memiliki hak untuk menolak memberikan informasi yang dikecualikan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan memiliki hak

untuk menolak memberikan informasi publik jika tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Untuk mewujudkan layanan yang cepat, tepat, dan sederhana setiap badan publik menunjuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumen (PPID).

PT INTI (Persero) mengeluarkan Surat Keputusan Direksi Nomor 036 Tahun 2021 tertanggal 24 Mei 2021 tentang Perubahan Pertama atas Keputusan Direksi Nomor 194 Tahun 2014 tentang Penunjukan Karyawan sebagai Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) sebagai dasar hukum untuk menetapkan PPID. Selain itu, PT INTI (Persero) pun menerbitkan Surat Keputusan Direksi Nomor KN.014 Tahun 2022 tertanggal 30 Agustus 2022 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik untuk mendukung implementasi keterbukaan informasi publik.

Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik mencakup ketentuan untuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN) untuk menyajikan informasi yang ditujukan untuk kepentingan publik. PT INTI (Persero) mendukung ketentuan ini dengan menghadirkan berbagai jenis informasi publik sebagaimana diatur dalam Pasal 14 Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008. Konsistensi layanan informasi publik dibuktikan dengan perolehan penghargaan Pengungkapan Informasi Badan Publik selama empat tahun berturut-turut. Berawal pada tahun 2014 yang menempatkan PT INTI (Persero) di posisi kedelapan dari 138 BUMN di Indonesia dengan skor 62,6. Kemudian, pada tahun 2015 yang mencapai posisi keenam dengan skor 54.054, yang kemudian dilanjutkan dengan peringkat kesembilan dengan skor 54.05 pada tahun 2016. Skor ini dapat dikatakan memegang posisi penilaian tahun sebelumnya karena meningkatnya jumlah peserta dan variabel penilaian.

Kemudian, penghargaan itu dimenangkan lagi pada tahun 2017 dengan skor 60,70 di posisi kesembilan. Selang tiga tahun kemudian, tepatnya pada tahun 2020, PT INTI (Persero) kembali mendapatkan penghargaan sebagai BUMN

“Menuju Informatif” dengan skor sebesar 83,7933. Upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan informasi pun berbuah hasil setelah pada tahun 2021, PT INTI (Persero) dinobatkan sebagai BUMN “Informatif” dengan skor 93,51.

Konsistensi pelayanan di era digitalisasi pasca pandemi pun mendapatkan apresiasi dari Komisi Informasi Pusat, setelah pada tahun 2022, PT INTI (Persero) kembali didapuk penghargaan sebagai BUMN “Informatif” dengan skor 98,95. Bahkan, posisi inipun berlanjut pada tahun-tahun berikutnya, tepatnya pada tahun 2023 dan tahun 2024, setelah PT INTI (Persero) kembali berhasil memperoleh penghargaan untuk peringkat tertinggi sebagai BUMN “Informatif”, dengan skor masing-masing sebesar 97,288 dan 96,14.

Pencapaian yang diraih dalam periode empat tahun berturut-turut ini merupakan peringkat tertinggi dalam Monitoring dan Evaluasi (Monev) Keterbukaan Informasi Publik.

Penghargaan yang diraih dalam beberapa tahun terakhir ini menjadi motivasi bagi PPID PT INTI (Persero) untuk tetap konsisten dalam memberikan kualitas pelayanan informasi, termasuk menyuguhkan aspek digitalisasi keterbukaan informasi publik pasca pandemi Covid-19. Kondisi inipun diikuti dengan tetap memberikan pelayanan informasi terhadap publik melalui kunjungan langsung pada waktu jam kerja. Selain itu, PPID PT INTI (Persero) pun berinovasi untuk memperluas area pelayanan informasi dengan mengoptimalkan layanan berbasis *online* yang dapat diakses selama 24 jam. Bahkan, PPID PT INTI (Persero) pun berupaya membangun sebuah sistem yang terintegrasi untuk membantu masyarakat mendapatkan informasi terkait keseluruhan bisnis Perusahaan.

Untuk memenuhi dan melayani permintaan dan kebutuhan pemohon atau pengguna informasi publik tersebut, PPID PT INTI (Persero) selain memberikan layanan langsung juga mengembangkan fasilitas pengungkapan informasi publik online yang dapat diakses melalui:

Situs web www.inti.co.id

Email info@inti.co.id ; ppid@inti.co.id ; humas.inti@inti.co.id

Media Sosial

Facebook Fanpage PT INTI Official

Youtube Channel PT INTI Official

Instagram @ptintiofficial

Thread @ptintiofficial

Tiktok @ptintiofficial

INTI Podcast at Spotify

Call Center

Email call.center@inti.co.id

Line ccinti2

Fax 022-5203412

Telepon 022-5203410

SMS 081395214255

Aplikasi PPID

PPID PT INTI

WhatsApp Chatbot

INTI SINTA 08112377723

Saluran Pengaduan Wistle Blowing System

Email pengaduan@inti.co.id

Google Form <http://bit.ly/formatwbs>

WhatsApp 08112437770

Kotak WBS Lobby Gedung Kantor Pusat dan Gedung Pusat Teknologi

Korespondensi dan Kunjungan Langsung

Manager Corporate Communication PT INTI (Persero)

Gedung Kantor Pusat Lantai 9 Sayap Selatan

Jalan Moch Toha No. 77 Bandung 40253

Jam Layanan Informasi

Senin–Jumat, pukul 07.30 – 16.30 WIB

Sarana tersebut dapat memudahkan masyarakat untuk mengetahui informasi yang berada pada penguasaan PPID PT INTI (Persero) karena publik mendapatkan berbagai alternatif sarana untuk mengakses informasi, sehingga PPID PT INTI (Persero) dapat memberikan pelayanan secara cepat dan tepat waktu, biaya ringan, serta cara sederhana kepada publik.

1.2. KEBIJAKAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Dalam memberikan layanan informasi publik kepada setiap Pemohon Informasi Publik, PPID PT INTI (Persero) berpedoman pada Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Keterbukaan Informasi, dan Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Informasi Publik (Perki SLIP). Selain itu, PPID PT INTI (Persero) berpedoman pada mengeluarkan Surat Keputusan Direksi Nomor 036 Tahun 2021 tertanggal 24 Mei 2021 tentang

Perubahan Pertama atas Surat Keputusan Direksi Nomor 194 Tahun 2014 tentang Penunjukan Karyawan sebagai Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) sebagai dasar hukum untuk menetapkan PPID. Selain itu, PT INTI (Persero) pun menerbitkan Surat Keputusan Direksi Nomor KN. 014 Tahun 2022 tertanggal 30 Agustus 2022 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik dalam melaksanakan pemenuhan hak akses informasi publik.

PPID PT INTI (Persero) berkewajiban menaati ketentuan dan mekanisme tentang pemberian akses informasi publik dengan segala konsekuensinya. Oleh karena itu, PPID PT INTI (Persero) melakukan mekanisme memperoleh informasi berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik pasal 22, 35, dan 36, yang meliputi hal berikut:

1. Pemohon Informasi Publik dapat mengajukan permintaan Informasi Publik kepada Badan Publik secara tertulis atau tidak tertulis.
2. Badan Publik wajib mencatat, memberikan tanda bukti permintaan, memberikan jawaban paling lambat 10 hari kerja sejak diterimanya permintaan, serta dapat memperpanjang paling lambat 7 hari kerja dengan memberikan alasan tertulis.
3. Setiap Pemohon Informasi Publik dapat mengajukan keberatan secara tertulis kepada Atasan PPID dengan menyertakan alasan dalam jangka waktu paling lambat 30 hari kerja.

Ketentuan dan mekanisme tersebut memotivasi PPID PT INTI (Persero) untuk memberikan layanan informasi publik secara cepat, efektif, dan efisien. Hal tersebut direalisasikan melalui pemanfaatan sarana fisik dan/atau media berbasis sistem informasi, yang memungkinkan masyarakat dapat memperoleh informasi publik sesuai *Corporate Communication* sebanyak 4 orang. PPID PT INTI

(Persero) berupaya mengoptimalkan sumber daya manusia dan alokasi anggaran yang terbatas agar tidak mengganggu kualitas pelayanan informasi pada publik.

I.3. STRUKTUR PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI PT INTI (PERSERO)

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) PT INTI (Persero) telah ditunjuk melalui Surat Keputusan Direksi Nomor 036 Tahun 2021 tertanggal 24 Mei 2021 tentang Perubahan Pertama atas Surat Keputusan Direksi Nomor 194 Tahun 2014 tentang Penunjukan Karyawan sebagai Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). Dalam strukturnya, Badan Organisasi PPID ini dijalankan oleh *Manager Corporate Communication* sebagai PPID Utama, dengan pengawasan langsung oleh *Vice President Corporate Secretary* sebagai Atasan PPID. Implementasi PPID itu juga mendapat bimbingan langsung dari Direktur Utama yang bertindak sebagai Dewan Pengawas Organisasi.



Gambar 1. Badan Organisasi PPID PT INTI (Persero)

Selain itu, dalam implementasi pelayanan dan pengelolaan informasi, PPID Utama dibantu oleh PPID Pelaksana yang merupakan jabatan fungsional dalam struktur organisasi PT INTI (Persero) yang terdiri dari *Senior Officer* dan *Officer Corporate Communication*. Secara umum, PPID Pelaksana memiliki tugas mengkoordinasikan pengumpulan, pendataan, pengklasifikasian, dan penyimpanan seluruh Informasi Publik di PT INTI (Persero).

BAB II

LAYANAN PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK

II.1. MEKANISME MEMPEROLEH INFORMASI PUBLIK

Konstitusi Republik Indonesia telah memberikan jaminan kepada setiap orang untuk dapat memperoleh dan mengakses informasi publik melalui Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, yang diberlakukan dua tahun setelah diratifikasi oleh Presiden Republik Indonesia. Undang-undang yang diharapkan dapat mewujudkan pengungkapan informasi publik sebagai bagian dari program *Good Corporate Governance* inipun didukung dengan lahirnya sejumlah regulasi lainnya, di antaranya Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Peraturan Pelaksana Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik dan Peraturan Komisi Informasi Pusat Nomor 1 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Informasi Publik (Perki SLIP).

Jaminan regulasi tersebut menjadi jalan lahirnya reformasi layanan informasi yang sebelumnya bersifat tertutup, menjadi terbuka bagi masyarakat publik, kecuali Informasi Publik yang Dikecualikan. Berbagai aturan pelaksana pun lahir untuk memudahkan implementasi layanan informasi publik. Bahkan, PT INTI (Persero) sebagai Badan Publik pun telah menerbitkan Surat Keputusan Direksi Nomor 036 Tahun 2021 tertanggal 24 Mei 2021 tentang Perubahan Pertama atas Surat Keputusan Direksi Nomor 194 Tahun 2014 tentang Penunjukan Karyawan sebagai Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) sebagai dasar hukum untuk menetapkan PPID. Selain itu, PT INTI (Persero) pun menerbitkan Surat Keputusan Direksi Nomor KN. 014 Tahun 2022 tertanggal 30 Agustus 2022 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik untuk mengatur secara teknis mekanisme memperoleh informasi publik.

Pengaturan mekanisme untuk memperoleh informasi publik tersebut merupakan hal yang wajar di negara yang berlandaskan hukum (*rechstaat*). Hal ini bertujuan agar pemenuhan informasi publik dapat terlaksana secara terstruktur serta Badan Publik selaku penyedia informasi publik memiliki pedoman dalam pengelolaan dan pendokumentasian informasi publik yang dikuasainya.

Dalam mekanismenya, PT INTI (Persero) menyediakan akses pelayanan informasi baik melalui tatap muka secara langsung maupun akses fasilitas pengungkapan informasi publik berbasis teknologi informasi yang terus mendapatkan pengembangan inovasi.

II.2. PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, PT INTI (Persero) selaku Badan Publik wajib memberikan informasi yang tidak dikategorikan sebagai informasi yang dikecualikan, pada masyarakat. Informasi tersebut dapat diberikan secara langsung melalui kanal informasi resmi Perusahaan, seperti website, media sosial, *call center*, aplikasi, *whatsapp chatbot*, ataupun materi publikasi fisik yang dipasang oleh PT INTI (Persero) di area yang terjangkau publik.

PT INTI (Persero) pun dapat memberikan informasi khusus sesuai dengan permintaan Pemohon Informasi Publik dengan mekanisme yang telah ditetapkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Peraturan Pelaksana Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik, dan Peraturan Komisi Informasi Pusat Nomor 1 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Informasi Publik (Perki SLIP). Pada 2024, PT INTI (Persero) menerima permohonan informasi dari berbagai kalangan dengan jenis informasi beragam.

II.2.1. Jumlah Permohonan Informasi Publik

Dalam kurun waktu Januari-Desember 2024, PT INTI (Persero) telah menerima **1.946** permohonan informasi. Jumlah tersebut berasal dari berbagai kalangan, di antaranya individu, instansi pemerintah, perusahaan swasta, lembaga pendidikan, organisasi kemasyarakatan, dan media massa. Permohonan informasi dengan catatan paling tinggi terjadi pada Juli 2024, terutama terkait permintaan informasi magang (*internship*), kunjungan industri, pengajuan penelitian, serta kebutuhan data harga dan spesifikasi produk.



Gambar 2. Jumlah Permintaan Informasi

Adapun permohonan informasi yang masuk tersebut dapat dikategorikan menjadi delapan kategori, yaitu soal info magang dan praktik kerja lapangan (PKL), info penelitian, harga dan spesifikasi produk, keluhan, permintaan

wawancara, info cara untuk penawaran jasa, info rekrutasi, serta cara untuk menjalin kerja sama bisnis.



Gambar 3. Jenis Informasi

II.2.2. Sarana Permohonan Informasi Publik

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) PT INTI (Persero) memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk dapat memperoleh Informasi Publik. Untuk memenuhi dan melayani permintaan dan kebutuhan pemohon atau pengguna informasi publik, PPID PT INTI (Persero) selain memberikan layanan langsung juga mengembangkan fasilitas pengungkapan informasi publik online yang dapat diakses melalui:

Situs web www.inti.co.id

Email info@inti.co.id ; ppid@inti.co.id ; humas.inti@inti.co.id

Media Sosial

Facebook Fanpage PT INTI Official

Youtube Channel PT INTI Official

Instagram @ptintiofficial

Twitter @ptintiofficial

Tiktok @ptintiofficial

INTI Podcast

Aplikasi

PPID PT INTI

Call Center

Email call.center@inti.co.id

Line ccinti2

Fax 022-5203412

Telepon 022-5203410

SMS 081395214255

WhatsApp Chatbot

INTI SINTA 08112377723

Saluran Pengaduan Wistle Blowing System

Email pengaduan@inti.co.id

Google Form <http://bit.ly/formatwbs>

WhatsApp 08112437770

Kotak WBS Lobby Gedung Kantor Pusat dan Gedung Pusat Teknologi

Korespondensi dan Kunjungan Langsung

Manager Hubungan Masyarakat PT INTI (Persero)

Lobby Lantai 1 Gedung Kantor Pusat

Jalan Moch Toha No. 77 Bandung 40253

Jam Layanan Informasi

Senin – Jumat pukul 07.30 – 16.30 WIB

Sarana tersebut dapat memudahkan masyarakat untuk mengetahui informasi yang berada pada penguasaan PPID PT INTI (Persero) karena publik mendapatkan berbagai alternatif sarana untuk mengakses informasi, sehingga PPID PT INTI (Persero) dapat memberikan pelayanan secara cepat dan tepat waktu, biaya ringan, serta cara sederhana kepada publik.



Gambar 4. Saluran Informasi

Sesuai dengan permohonan informasi publik yang diterima PPID PT INTI (Persero), jumlah melalui kanal *call center* dan *Instagram* mencatatkan angka tertinggi. Tercatat sepanjang Januari-Desember 2024, *call center* menerima 524 permohonan, sedangkan *Instagram* menerima 573 permohonan. Lalu, pengajuan permohonan melalui website terkoneksi dengan email dan aplikasi *Google Form* untuk mode 'permohonan informasi sekali klik' menerima 5 permohonan. Sementara itu, permohonan informasi melalui *email* menerima 806 permohonan, *WhatsApp Chatbot* menerima 0 permohonan, aplikasi PPID PT INTI menerima 0 permohonan, kunjungan langsung menerima 27 permohonan, *Tiktok* 5, dan *Facebook* menerima 6 permohonan.

Berdasarkan data tersebut, sarana elektronik menjadi kanal permohonan informasi publik yang dianggap efektif dan efisien, terutama pasca pandemi Covid-19 dan era digitalisasi layanan.

II.2.3. Jangka Waktu Pemberian Informasi Publik

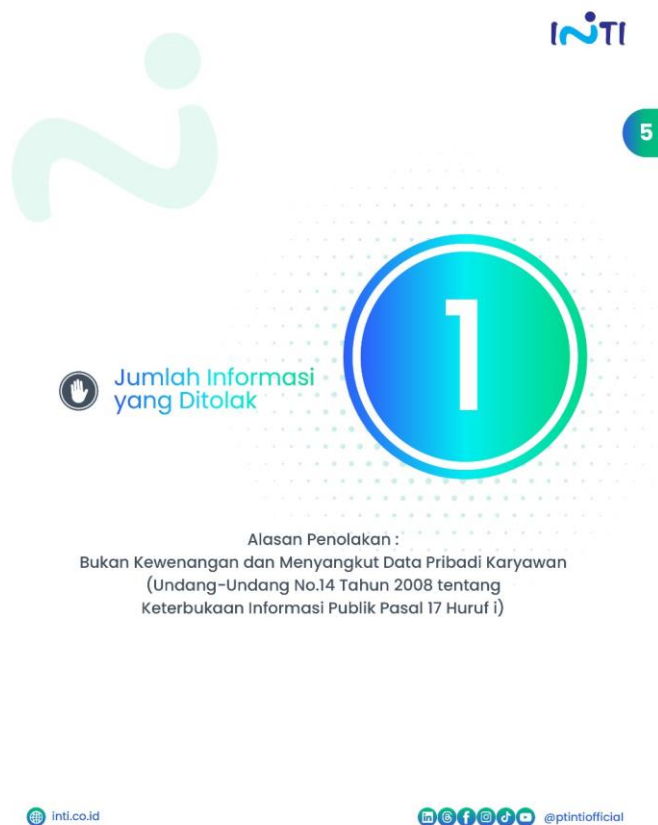
Jangka waktu untuk memberikan layanan permohonan informasi publik telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik (Perki SLIP).

Setiap Badan Publik wajib memberikan jawaban permohonan informasi publik paling lambat sepuluh hari kerja sejak diterimanya permintaan. Namun, Badan Publik juga diberikan hak oleh Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik untuk dapat memperpanjang waktu pemberian informasi publik paling lambat tujuh hari kerja. Perpanjangan pemberian informasi publik tersebut dapat dilakukan dengan syarat bahwa Badan Publik mengirimkan pemberitahuan secara tertulis terlebih dahulu kepada Pemohon Informasi Publik disertai uraian alasan-alasan perpanjangan pemberian informasi.

Berdasarkan mekanisme memperoleh informasi publik tersebut, maka PPID PT INTI (Persero) memberikan pelayanan informasi berdasarkan batas waktu yang telah ditetapkan. Secara rata-rata, PPID PT INTI (Persero) tercatat memberikan jawaban atas permohonan informasi publik tidak melebihi jangka waktu yang ditentukan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Informasi Publik (Perki SLIP), yaitu sekitar 1-7 hari kerja tergantung kompleksitas permohonan informasi.

II.2.4. Pemenuhan Permohonan Informasi Publik

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Informasi Publik (Perki SLIP) telah mengklasifikasikan jawaban permohonan informasi publik. Secara garis besar, permohonan informasi terdiri dari permohonan informasi yang tidak dapat diberikan serta informasi yang dapat diberikan. Dari 1.946 permohonan informasi yang diterima selama kurun waktu Januari-Desember 2024, PT INTI (Persero) telah mengabulkan permohonan informasi seluruhnya dan hanya menolak 1 permohonan dikarenakan permintaan informasi itu tergolong bukan kewenangan PPID PT INTI (Persero) dan menyangkut data pribadi karyawan.



Gambar 5. Jumlah Informasi yang Ditolak

II.2.5. Keberatan Informasi

Berdasarkan penjelasan sebagaimana tercantum pada Bagian II.04. Pemenuhan Permohonan Informasi Publik, tercatat bahwa dari 1.946 permohonan informasi yang diterima selama kurun waktu Januari-Desember 2024, telah dikabulkan seluruhnya dan hanya menolak 1 permohonan dikarenakan permintaan informasi itu tergolong permohonan informasi yang menyangkut data pribadi karyawan. Namun, penolakan tersebut tidak menimbulkan upaya pengajuan keberatan oleh Pemohon Informasi Publik sebagaimana yang telah diatur pada Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik Pasal 35.

Dengan demikian, PPID PT INTI (Persero) tidak pernah menerima pengajuan keberatan dari Pemohon Informasi Publik atas layanan informasi publik selama 2024. Tidak adanya pengajuan keberatan tersebut menandakan bahwa PT INTI (Persero) tidak pernah mengalami sengketa informasi publik dengan Pemohon Informasi Publik. Oleh karena itu, pada Laporan Layanan Informasi Publik 2024 ini tidak terdapat uraian jumlah sengketa informasi publik antara Pemohon dengan PT INTI (Persero).

II.3. INFORMASI BERDASARKAN PERMOHONAN

Berdasarkan ketentuan Bab IV Undang-Undang No 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang mengatur tentang informasi yang wajib disediakan dan umumkan oleh Badan Publik, terdapat tiga kewajiban badan publik untuk mengumumkan dan menyediakan informasi publik yaitu,

(1) Badan Publik wajib mengumumkan informasi secara berkala **(Pasal 9)**.

- a. Informasi yang berkaitan dengan Badan Publik.
- b. Informasi mengenai kegiatan dan kinerja badan publik.

- c. Informasi mengenai laporan keuangan.
 - d. Informasi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.
- (2) Badan Publik wajib mengumumkan informasi serta merta yaitu informasi yang dapat mengancam hidup orang banyak dan ketertiban umum **(Pasal 10)**.
- (3) Badan Publik wajib menyediakan informasi publik setiap saat yang meliputi **(Pasal 11)**.
- a. Daftar seluruh Informasi Publik yang berada di bawah penguasaannya, tidak termasuk informasi yang dikecualikan.
 - b. Hasil keputusan Badan Publik dan pertimbangannya.
 - c. Seluruh kebijakan yang ada berikut dokumen pendukungnya.
 - d. Rencana kerja proyek termasuk di dalamnya perkiraan pengeluaran tahunan Badan Publik.
 - e. Perjanjian Badan Publik dengan pihak ketiga.
 - f. Informasi dan kebijakan yang disampaikan Pejabat Publik dalam pertemuan yang terbuka untuk umum.
 - g. Prosedur kerja pegawai Badan Publik yang berkaitan dengan pelayanan masyarakat.
 - h. Laporan mengenai pelayanan akses informasi publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Berdasarkan data yang telah disebutkan pada Bagian II.01 Jumlah Permohonan Informasi Publik terdapat delapan kategori permohonan informasi, yaitu soal info magang dan praktik kerja lapangan (PKL), info penelitian, harga dan spesifikasi produk, keluhan, permintaan wawancara, info cara untuk penawaran jasa, serta cara untuk menjalin kerja sama bisnis.

II.4. PEMERINGKATAN KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK

Sejalan dengan agenda program Pemeringkatan Keterbukaan Informasi Publik yang digelar setiap tahunnya oleh Komisi Informasi Pusat, PPID PT INTI (Persero) pun terus berupaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan informasi dengan secara rutin mengikuti proses Monitoring dan Evaluasi melalui *Self Assessment* yang diakses menggunakan aplikasi berbasis website secara online. Pada rangkaian tahapan tersebut, seluruh Badan Publik, termasuk PT INTI (Persero) diarahkan untuk mengisi sejumlah variabel pertanyaan yang terbagi ke dalam tujuh indikator.

Setelah proses *Self Assessment Questionnaire* (SAQ), Badan Publik akan diminta mempresentasikan inovasi pelayanan publiknya secara langsung di depan para penguji dari Komisi Informasi Pusat. Pada tahun 2024, rangkaian kegiatan itu kembali digelar secara luring, setelah sebelumnya semua Badan Publik yang lolos memasuki tahap presentasi menjalankan tahapan tersebut secara daring. Seluruh Badan Publik yang telah merampungkan pengisian kuesioner secara *online* maksimal pada 08 Oktober 2024, maka selanjutnya Badan Publik tersebut pun akan menjalani proses penilaian kuesioner (verifikasi) hingga 25 Oktober 2024. Pasca tahapan tersebut, Badan Publik diberi waktu untuk melakukan klarifikasi terhadap hasil verifikasi SAQ selama periode 26 Oktober–2 November 2024.

Selanjutnya, Komisi Informasi Pusat akan melakukan verifikasi atas klarifikasi yang diajukan oleh Badan Publik selama periode 4–9 November 2024. Tahapan itu nantinya akan menggenapkan skor awal SAQ sebagai prasyarat untuk lanjut ke proses berikutnya.

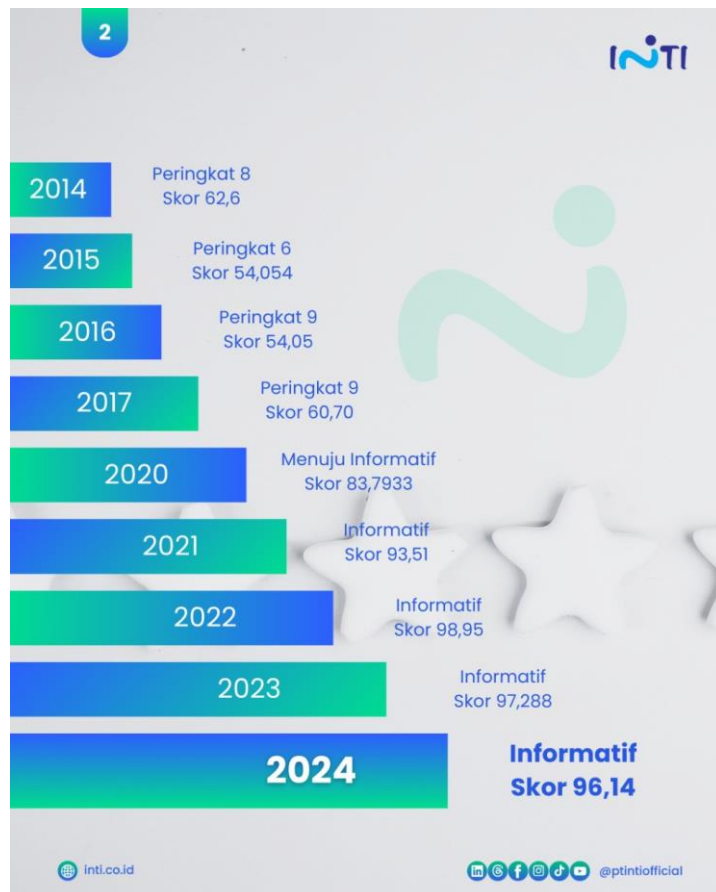
Badan Publik yang memenuhi standar penilaian yang ditetapkan oleh Komisi Informasi Pusat, diwajibkan untuk membuat materi presentasi yang berisi tentang seluk beluk pelayanan, inovasi, dan kolaborasi Badan Publik dalam hal

keterbukaan informasi publik, untuk dipresentasikan pada Tahapan Presentasi (Uji Publik) yang digelar pada 12-14 November 2024.

Selanjutnya, pada 12 November 2024, PPID PT INTI (Persero) pun menjalani tahap Uji Publik melalui proses wawancara secara luring dengan para penguji dari Komisi Informasi Pusat, akademisi, media massa, dan praktisi Keterbukaan Informasi Publik.

Selanjutnya, Komisi Informasi Pusat pun melakukan visitasi verifikasi sebagai bentuk pendalaman terhadap layanan informasi publik sebagaimana dinyatakan dalam penilaian kuesioner *Self Assessment* dan hasil uji publik.

Dari keseluruhan tahapan penilaian, berdasarkan Surat Keputusan Komisi Informasi Pusat Republik Indonesia Nomor 53/KEP/KIP/XII/2024 tentang Perubahan Keputusan Komisi Informasi Pusat Republik Indonesia Nomor 52/KEP/KIP/XII/2024 tentang Hasil Monitoring dan Evaluasi Keterbukaan Informasi Publik pada Badan Publik Tahun 2024, PT INTI (Persero) pun memperoleh hasil pemeringkatan pada ajang Penghargaan Keterbukaan Informasi Publik 2024 untuk Badan Usaha Milik Negara dengan total nilai sebesar 96,14, dengan hasil kualifikasi "Informatif". Upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan informasi ini berbuah hasil sehingga selama empat tahun berturut-turut, PT INTI (Persero) dinobatkan sebagai BUMN "Informatif". Pencapaian ini merupakan peringkat tertinggi dalam Monitoring dan Evaluasi Keterbukaan Informasi Publik.



Gambar 6. Peringkat Keterbukaan Informasi Publik

Seremoni pemeringkatan tersebut digelar secara *hybrid* dengan diserahkan langsung oleh Ketua Komisi Informasi Pusat Donny Yoesgiantoro di Movenpick Hotel Jakarta City Centre, Kota Jakarta pada 18 Desember 2024.



Gambar 7. Anugerah Keterbukaan Informasi Publik 2024

BAB III

KENDALA LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Setiap Badan Publik dalam memberikan layanan informasi publik berlandaskan pelayanan informasi secara cepat dan tepat waktu sesuai dengan yang tercantum pada Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Pasal 2 Ayat (3).

“Setiap Informasi Publik harus dapat diperoleh setiap Pemohon Informasi Publik dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan, dan cara sederhana.”

Ketentuan tersebut menjadi tantangan bagi setiap Badan Publik untuk mewujudkan layanan informasi publik pada masyarakat yang cepat, mudah, dan wajar. Di sisi lain, tantangan tersebut pun memberikan peluang bagi Badan Publik untuk berinovasi dalam pemanfaatan sarana prasarana yang berbasis teknologi informasi.

Untuk memenuhi dan melayani permintaan dan kebutuhan Pemohon Informasi Publik, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) PT INTI (Persero) selain memberikan layanan kunjungan langsung dan mengisi formulir permohonan informasi publik, juga mengoptimalkan fasilitas pengungkapan informasi publik online, melalui kanal *email*, *whatsapp*, *website*, *call center*, *google form*, aplikasi, *whatsapp chatbot*, media informasi elektronik, media massa, dan media sosial. Optimalisasi sarana dan prasarana yang tersedia itu membantu PPID PT INTI (Persero) dalam memaksimalkan pelayanan keterbukaan informasi publik PT INTI (Persero) di tengah keterbatasan dan berbagai kendala.

III.1. KENDALA INTERNAL

Pelayanan keterbukaan informasi publik PT INTI (Persero) terkendalai hal substansial terkait sumber daya manusia (SDM) dan anggaran yang terbatas. Tercatat dalam struktur Bagian Hubungan Masyarakat, hanya terdapat empat orang yang menangani PPID untuk seluruh kegiatan dan informasi Perusahaan. Dari jumlah tersebut, personil yang khusus memberikan pelayanan informasi publik baik secara digital maupun kunjungan langsung berjumlah dua orang. Kendala ini tentunya akan berdampak langsung pada pemenuhan hak masyarakat atas informasi publik serta koordinasi antarbagian yang sulit dilaksanakan. Selain itu, anggaran yang terbatas pun ikut berkontribusi pada kendala sektor internal.

Selain kendala SDM dan anggaran, PPID PT INTI (Persero) pun adakalanya mengalami kesulitan dalam pemenuhan permohonan informasi yang spesifik dikarenakan perlunya waktu untuk berkoordinasi dengan unit kerja terkait. Bahkan, pada beberapa kasus pun, PPID PT INTI (Persero) harus menolak permohonan informasi yang sifatnya spesifik dikarenakan substansi permohonan yang sama sekali tidak berkaitan dengan PT INTI (Persero) atau konten yang diklasifikasikan ke dalam Daftar Informasi yang Dikecualikan (DIK), contohnya daftar gaji dan penilaian kinerja karyawan.

Kendala ketidaksamaan pemahaman mengenai pentingnya keterbukaan informasi publik pun menjadi rintangan dalam pemenuhan permohonan, sehingga terkadang PPID PT INTI (Persero) membutuhkan pembahasan yang intensif untuk mengumpulkan data sesuai dengan permintaan Pemohon Informasi Publik.

Selanjutnya, PPID PT INTI (Persero) belum memiliki sistem *transfer knowledge* yang terdigitalisasi seluruhnya, sehingga karyawan baru yang dimutasikan ke unit

pengelola layanan informasi publik pun memerlukan waktu lebih lama untuk memahami hal-hal terkait keterbukaan informasi publik.

III.2. KENDALA EKSTERNAL

Hal eksternal yang memberikan kendala pada pelayanan informasi publik PT INTI (Persero) dikarenakan beragamnya jenis informasi yang kompleks serta makin tingginya ekspektasi publik untuk mendapatkan informasi yang rinci, komprehensif, dan mencakup data dari tahun-tahun sebelumnya.

Selain itu, rendahnya literasi masyarakat untuk aktif membaca informasi yang telah tersedia secara komprehensif di website, serta ketidaktahuan pemohon informasi tentang tata cara permohonan informasi pun ikut memberikan kendala bagi PPID PT INTI (Persero) untuk dapat memproses permohonan.

BAB IV

PENUTUP

IV.1. KESIMPULAN

PT INTI (Persero) sebagai Badan Publik yang mendapatkan amanat untuk menjalankan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik beserta peraturan pelaksanaannya, berupaya melaksanakan tugas dan fungsinya secara transparan dan akuntabel, khususnya dalam implementasi keterbukaan informasi publik sebagai Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). Apalagi, tugas dan tanggung jawab PPID mencakup pendokumentasian, penyediaan, dan pelayanan informasi terhadap publik.

Selama kurun waktu Januari-Desember 2024, PPID PT INTI (Persero) telah menerima sebanyak 1.946 permohonan informasi. Jumlah tersebut berasal dari berbagai kalangan, di antaranya individu, instansi pemerintah, perusahaan swasta, lembaga pendidikan, organisasi kemasyarakatan, dan media massa. Permohonan informasi dengan catatan paling tinggi terjadi pada Juli 2024, terutama terkait permintaan informasi magang (*internship*), kunjungan industri, pengajuan penelitian, serta kebutuhan data harga dan spesifikasi produk.

Dari jumlah permohonan tersebut, PPID PT INTI (Persero) telah memenuhi seluruh permohonan dan hanya menolak 1 permohonan dikarenakan pengajuan informasi yang tidak termasuk kewenangan Badan Publik dan menyangkut data pribadi karyawan. PPID PT INTI (Persero) pun telah berupaya menjalankan pelayanan informasi publik secara cepat, tepat waktu, biaya ringan, dan cara sederhana kepada publik.

Hal tersebut menjadi sebuah capaian yang akan menjadi motivasi peningkatan kualitas pelayanan informasi publik baik secara langsung maupun secara online, serta berupaya mengembangkan sarana prasarana yang memberikan daya dukung terhadap akses informasi publik.

IV.2. REKOMENDASI

Pelaksanaan tugas dan tanggung jawab PPID PT INTI (Persero) dalam memberikan layanan informasi publik dituntut untuk kian adaptif dalam mengikuti perkembangan teknologi dan memberikan layanan dengan berbagai alternatif saluran yang efektif bagi publik.

Di tengah keterbatasan sumber daya manusia (SDM) dan anggaran, PPID PT INTI (Persero) akan terus melakukan pengembangan pelayanan informasi dan dokumentasi berbasis teknologi informasi sehingga dapat memudahkan masyarakat dalam menjangkau layanan. Ke depannya, PPID PT INTI (Persero) akan berupaya memperkuat aplikasi berbasis android PPID PT INTI yang bisa diakses secara mobile serta layanan *WhatsApp Chatbot* INTI SINTA oleh masyarakat, sambil terus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan melalui e-PPID berbasis web sehingga masyarakat publik, termasuk para penyandang disabilitas dapat mengakses berbagai informasi yang telah disediakan oleh PPID PT INTI (Persero), melalui teknologi *Text to Voice*.

Di samping itu, PPID PT INTI (Persero) pun menilai perlu adanya koordinasi antar unit kerja dalam pengumpulan informasi, sehingga memudahkan petugas pelayanan informasi untuk mendokumentasikan informasi keseluruhan Perusahaan. Cara tersebut bisa dilalui dengan pertemuan rutin baik secara tatap muka maupun virtual. Targetnya, rencana tersebut dapat terealisasi pada 2025 dan dirasakan manfaatnya oleh publik.