

LAPORAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK 2023

PT BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK



Laporan Layanan Informasi Publik 2023



PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk (selanjutnya disebut sebagai Perseroan atau BTN) memberikan layanan informasi publik kepada masyarakat, dalam rangka melaksanakan amanat Undang Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Oleh karena itu, atas pelaksanaan layanan Informasi Publik selama Tahun 2023, kami menyusun laporan layanan sebagai bentuk pertanggung-jawaban.

Laporan ini berisi antara lain terkait kebijakan pelaksanaan keterbukaan informasi publik, struktur Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Perseroan, layanan Informasi Publik, sumber daya manusia, sarana layanan Informasi Publik, sengketa Informasi Publik, dan tantangan pelaksanaan layanan Informasi Publik.

Kami menyadari bahwa Keterbukaan Informasi Publik merupakan kesempatan yang diberikan kepada masyarakat untuk ikut serta dalam pengawasan kinerja badan publik. Keterbukaan Informasi Publik tersebut mendukung dan meningkatkan kinerja serta tata kelola yang baik dan bersih (*Good Corporate Governance*) sehingga dapat meningkatkan kepercayaan publik.

Laporan Layanan Informasi Publik kami susun secara lengkap, yang menjadi satu kesatuan dalam Laporan Tahunan BTN Tahun 2023, dan tersedia pada Halaman 12 dan 13 Bab “Kontribusi Terbaik Kami” serta Halaman 552 hingga 557 Bab “Tata Kelola Perusahaan”.

Kami berharap laporan ini dapat memberikan gambaran pelaksanaan Layanan Keterbukaan Informasi Publik di BTN.

Jakarta, 29 Februari 2024
Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi



Ramon Armando
Corporate Secretary

DAFTAR ISI

Annual Report Bank BTN 2023

Halaman 12 - 13

1. Gambaran Umum
2. Struktur PPID
3. Visi dan Misi
4. Kualifikasi MONEV KIP 2023

Annual Report Bank BTN 2023

Halaman 552 - 557

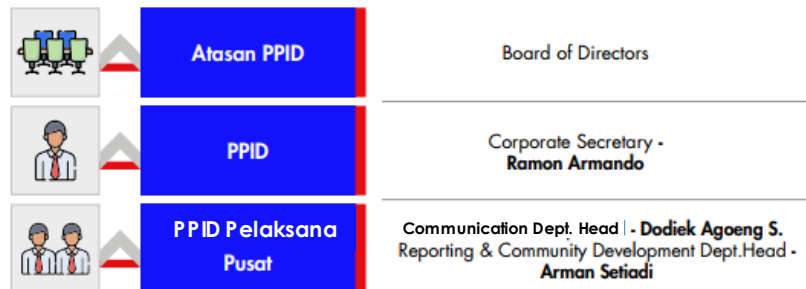
1. Kebijakan Layanan Informasi Publik
 2. Layanan Informasi Publik:
 - Sarana Prasarana
 - Sumber Daya Manusia
 - Anggaran Layanan Informasi
 - Waktu Pelayanan
 3. Rekapitulasi Pelayanan Informasi Publik 2023
 4. Sistem Pengelolaan Administrasi Informasi Publik
 5. Prosedur Permohonan Informasi Publik
 6. Prosedur Pengajuan Keberatan Informasi Publik
 7. Kendala Pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik
 8. Rekomendasi dan Tindak Lanjut untuk Layanan 2024
-

KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK



Dalam rangka melaksanakan amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Perseroan sebagai Badan Publik melaksanakan keterbukaan informasi publik kepada masyarakat selama tahun 2023. Perseroan menyadari bahwa keterbukaan informasi publik merupakan bagian dari pengawasan masyarakat terhadap kinerja badan publik. Keterbukaan informasi publik tersebut mendukung dan meningkatkan kinerja dan tata kelola perseroan yang baik (*Good Corporate Governance*) sehingga pelaksanaan keterbukaan informasi akan meningkatkan kepercayaan publik terhadap Perseroan.

Sebagai kewajiban untuk melaksanakan keterbukaan informasi publik, Perseroan menunjuk dan menetapkan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), mengumumkan informasi publik secara berkala, serta merta, dan menyediakan informasi yang bersifat tersedia setiap saat. Perseroan telah membentuk struktur PPID Pusat yang dipimpin oleh PPID yang dijabat oleh Corporate Secretary dan membawahi PPID Pelaksana Pusat yang tugas, fungsi dan wewenangnya meliputi pengumpulan, pendokumentasian, penyediaan dan pelayanan informasi publik. Laporan terkait Keterbukaan Informasi Publik yang dikelola oleh PPID Pusat disampaikan kepada Direksi yang sekaligus menjabat sebagai Atasan PPID. Berikut adalah gambaran struktur PPID Perseroan:



Sesuai dengan Visi dan Misi yang telah ditetapkan yaitu:

<p>Visi:</p> <p>"Menjadi Bank Terbaik dalam Memberikan Pelayanan Informasi Publik"</p>	<p>Misi:</p> <p>"Menyediakan Informasi Publik dan Layanan Melalui Inovasi Digital"</p>
--	--

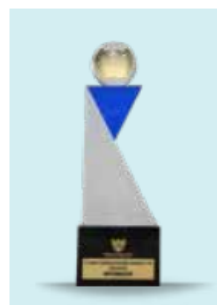
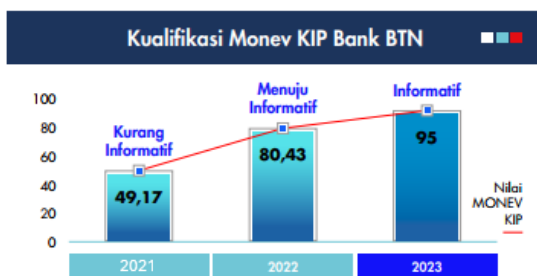
Selanjutnya, Perseroan terus meningkatkan kualitas pelaksanaan keterbukaan informasi publik dan memberikan layanan informasi yang akurat, benar, dan tidak menyesatkan kepada publik. Keberhasilan dan kualitas layanan informasi publik yang diselenggarakan oleh Perseroan dapat diukur berdasarkan hasil *Monitoring* dan Evaluasi Keterbukaan Informasi Publik (Monev KIP) yang diselenggarakan Komisi Informasi Pusat pada 2021, 2022 dan 2023.

Untuk diketahui, kualifikasi badan publik berdasarkan Monev KIP terdiri dari predikat:

- 1) Informatif,
- 2) Menuju Informatif,
- 3) Cukup Informatif,
- 4) Kurang Informatif, dan
- 5) Tidak Informatif.

Hasil yang diperoleh Perseroan dalam melaksanakan UU KIP, 3 (tiga) tahun terakhir, merupakan bentuk nyata atas komitmen, keseriusan dalam mewujudkan tata kelola perusahaan yang baik, bersih dan akuntabel, serta memberikan dan meningkatkan kualitas layanan informasi publik yang inklusif kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil Monitoring dan Evaluasi Keterbukaan Informasi Publik pada tahun 2023, pada momen Anugerah Keterbukaan Informasi Badan Publik Tahun 2023, Perseroan berhasil mendapat kualifikasi sebagai Badan Publik **"Informatif"** pada Kategori Badan Usaha Milik Negara. Hal tersebut merupakan pencapaian yang sangat baik mengingat terdapat peningkatan kualifikasi dari tahun buku sebelumnya.





PELAKSANAAN TUGAS SEKRETARIS PERUSAHAAN SEBAGAI PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID)

Kebijakan Layanan Informasi Publik

Perseroan sebagai Badan Publik melaksanakan keterbukaan informasi publik sesuai dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
3. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik.
4. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2022 tentang *Monitoring* dan Evaluasi Keterbukaan Informasi Publik.

Sebagai komitmen dukungan untuk mewujudkan layanan informasi publik yang inklusif dalam melaksanakan UU KIP, Perseroan telah menerbitkan kebijakan mengenai Tata Cara Permintaan Informasi dan Penyampaian Informasi Publik yang dituangkan dalam ketentuan sebagai berikut:

1. Kebijakan Khusus PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Nomor 9-AD tentang Operasional Aktivitas Sekretaris Perusahaan Bab IX Tata Cara Penyampaian Informasi Publik.
2. Petunjuk Teknis PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Nomor 9-AD tentang Penyampaian Informasi Kepada Publik.

Layanan Informasi Publik

Sebagaimana Visi dan Misi PPID BTN, maka Perseroan menyelenggarakan layanan informasi publik yang inklusif dengan cara memastikan bahwa informasi yang disediakan dapat diakses oleh semua orang, termasuk bagi penyandang disabilitas yang mempertimbangkan faktor aksesibilitas, bahasa dan kebutuhan khusus pengguna, dengan menyediakan sarana prasarana, sumber daya manusia dan anggaran yang dirincikan sebagai berikut:

A. Sarana Prasarana

PPID Pusat beroperasi di Kantor Pusat Perseroan yang bertempat di Menara BTN Jakarta. PPID Pusat dibantu oleh Petugas Pelayanan Informasi Publik yang berada di Kantor Cabang seluruh Indonesia. Maka, untuk menunjang layanan informasi yang inklusif pada PPID BTN, Perseroan telah menyiapkan berbagai layanan informasi baik secara digital maupun non digital sebagai berikut:

1. Layanan Informasi Berbasis *Digital*

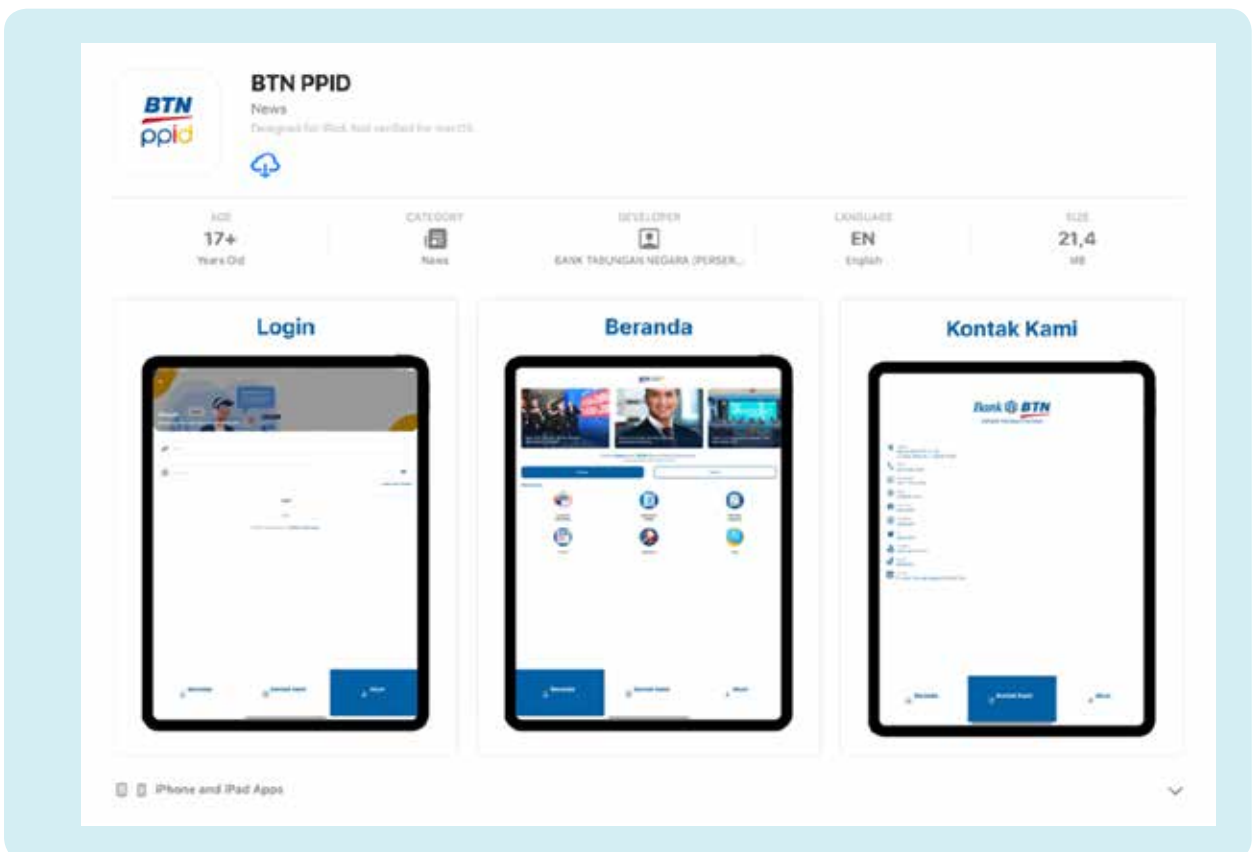
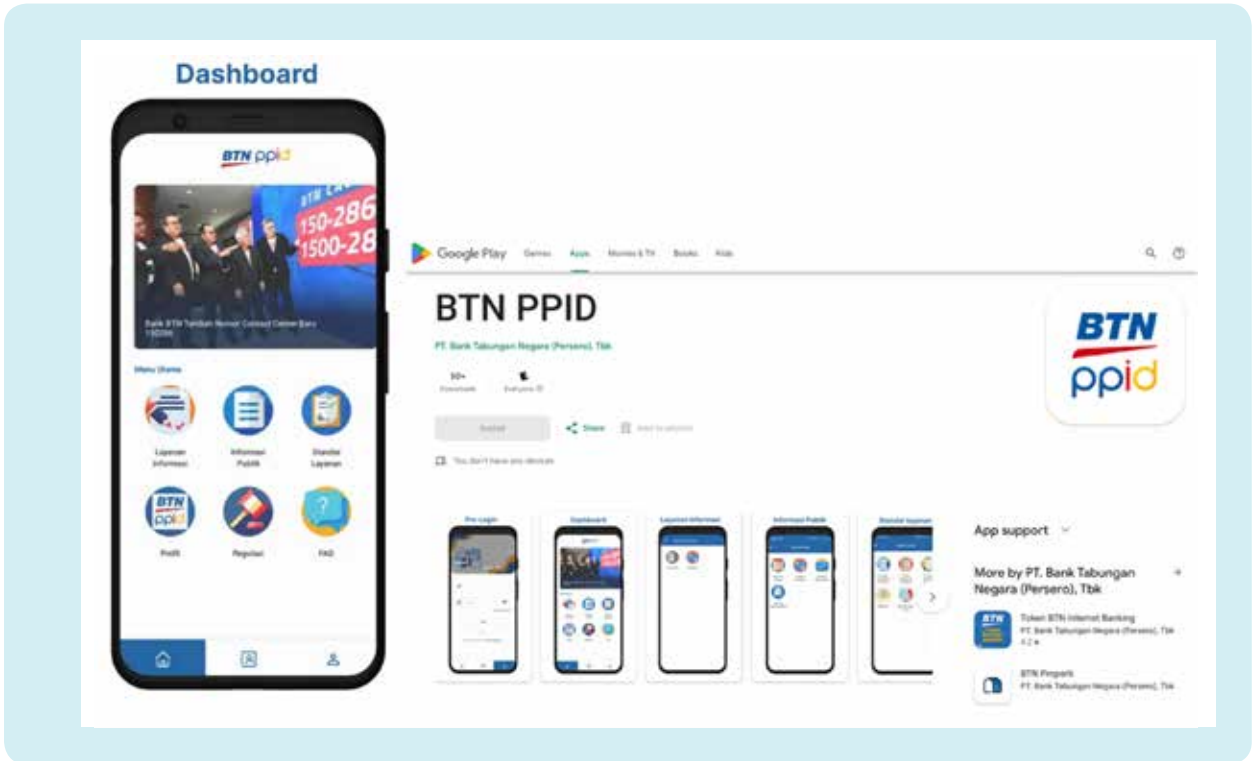
Dalam dunia modern saat ini, optimalisasi teknologi sangat penting untuk akses informasi menjadi lebih dinamis dan fleksibel, sehingga Perseroan berinisiasi menyediakan wadah bagi masyarakat memperoleh informasi secara *online* melalui *website* PPID dan aplikasi android maupun iOS BTN PPID.

• *Website* BTN PPID

Perseroan menyiapkan sarana untuk mengakses informasi secara online melalui *website* BTN PPID <https://ppid.btn.co.id/>. Permohonan Informasi Publik dapat dilakukan dengan mudah dengan mengisi registrasi secara *online* di *website* tersebut. Selain itu, informasi-informasi publik yang bersifat wajib, berkala dan serta merta termasuk berita-berita terkini terkait perseroan juga dapat diakses melalui *website* BTN PPID.



- Aplikasi *Mobile* BTN PPID
Seiring dengan perkembangan teknologi, pelayanan informasi publik dapat juga diberikan melalui aplikasi *mobile* BTN PPID yang telah dapat diunduh melalui Google Play Store dan Apps Store. Masyarakat dapat mengakses melalui gawai atau *smartphone* dengan jaringan internet di mana saja.





2. Layanan Informasi Non Digital

Perseroan menyediakan ruangan untuk masyarakat yang datang langsung/tatap muka untuk mengajukan permintaan informasi publik. Ruang Pelayanan Informasi Publik bertempat di Lantai 20 Menara BTN Jalan Gajah Mada Nomor 1 Jakarta Pusat dan Kantor Cabang terdekat PPID Pusat.



Salah satu ruang informasi publik di Kantor Cabang:



3. Layanan Informasi Penunjang Lainnya

Seiring dengan kesetaraan kemudahan dalam perolehan informasi, penyandang disabilitas juga menjadi perhatian utama Perseroan, hal ini dilakukan dengan menyediakan fasilitas penunjang seperti jalur jalan dan kursi roda khusus serta pendampingan perolehan informasi oleh petugas layanan. Selain itu, untuk menunjang pelayanan terhadap penyandang disabilitas, diberikan pelatihan dasar komunikasi difabel kepada customer service kantor cabang.

Akses Jalur Jalan Penyandang Disabilitas di salah satu kantor cabang:



B. Sumber Daya Manusia

PPID Pusat yang bertempat di Kantor Pusat Bank BTN berjumlah 3 (tiga) orang yang merupakan pegawai organik Bank BTN. Sedangkan, Petugas Pelayanan Informasi Publik yang bertugas di seluruh Kantor Cabang Bank BTN merupakan pegawai organik yang juga menjabat sebagai Customer Service.

Penguatan SDM layanan informasi publik juga dilakukan oleh Perseroan dalam rangka meningkatkan wawasan dan kompetensi yang bertujuan untuk memberikan layanan terbaik bagi masyarakat khususnya penyandang disabilitas dalam mendapatkan informasi publik. Perseroan memberikan pelatihan dasar komunikasi difabel untuk petugas pelayanan informasi publik (dhi. Customer Service) di Kantor Cabang.

C. Anggaran Layanan Informasi

Perseroan mengalokasikan anggaran untuk pelayanan informasi publik pada pos anggaran operasional Divisi Corporate Secretary, konsisten sebesar Rp500.000,000 dengan realisasi penyerapan anggaran sebesar Rp154.500.000. Anggaran tersebut digunakan untuk pelaksanaan focus group discussion pengisian kuisisioner Monev KIP tahun 2023 serta pengembangan *website* dan aplikasi *mobile* PPID BTN (Tahap 1).





RINCIAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

Waktu Pelayanan

Sebagaimana tertuang di dalam Ketentuan Internal Perseroan terkait mekanisme permohonan informasi publik, maka Petugas Layanan Informasi Publik menyampaikan jawaban permohonan kepada pemohon paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya permohonan.

Rekapitulasi Pelayanan Informasi Publik Tahun 2023

Pemohon	Jumlah	Waktu Pemberian Informasi	Informasi		
			Ditolak	Diberikan Sebagian	Diberikan
Individu	3	10 hari Kerja	1	-	2
Badan Hukum	0		-	-	-
Kelompok Orang	0		-	-	-

Selama tahun 2023, tidak ada pengajuan atau penyelesaian sengketa Informasi Publik

Sistem Pengelolaan Administrasi Informasi Publik

Tugas dan fungsi PPID yakni mulai dari identifikasi informasi yang dihasilkan, penyimpanan, pendokumentasian hingga penyediaan dan pelayanan informasi publik. Dalam rangka pengelolaan administrasi informasi publik, pencatatan informasi dituangkan dalam Daftar Informasi Publik yang terdiri dari registrasi permohonan, pemberitahuan, penolakan dan keberatan atas informasi publik dan tersedia dalam bentuk:

1. *Hard copy* atau *soft copy*;
2. Bersifat berkala, setiap saat dan/atau serta merta; dan
3. Jangka waktu penyimpanan informasi publik mengacu ketentuan pengelolaan asrip Perseroan.

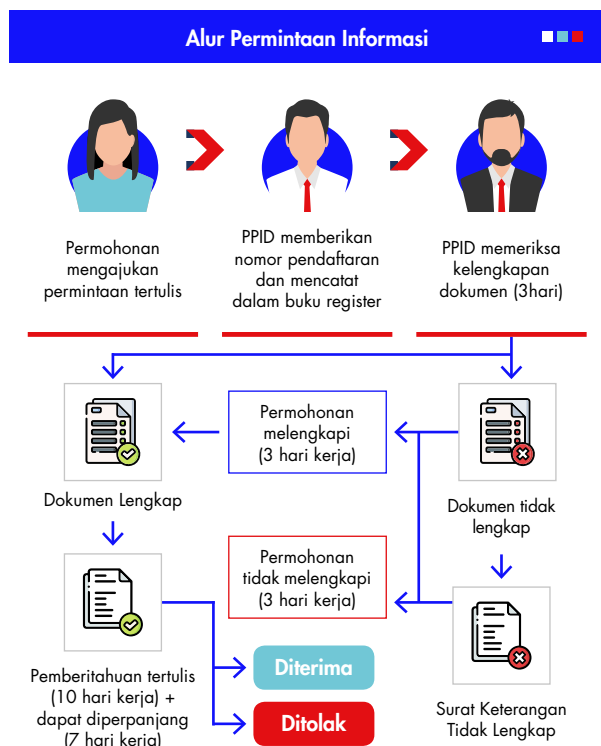
Prosedur Permohonan Informasi Publik

Permohonan Informasi oleh masyarakat dapat melalui akses terbuka untuk umum yang disediakan oleh Perseroan.

1. Masyarakat dapat langsung datang ke Kantor PPID Pusat di Kantor Pusat – Menara BTN Lantai 20 Jalan Gajah Mada Nomor 1 Jakarta Pusat atau ke Kantor Cabang terdekat di daerah pengguna informasi.
2. Informasi juga dapat diminta melalui surat yang dikirimkan ke Kantor PPID Pusat dan/atau Kantor Cabang terdekat.
3. Jika melalui *email*, maka dapat dikirimkan ke csd@btn.co.id.
4. Bilamana merasa lebih mudah untuk berkomunikasi melalui telepon, maka dapat menghubungi PPID Pusat ke nomor 021-6336789 Ext. 2003.
5. Pesan permintaan informasi juga dapat disampaikan melalui aplikasi WhatsApp ke nomor 0877-7150-0286.

6. Kanal informasi lainnya yang saat ini sangat mudah diakses juga diawasi tindak lanjutnya yaitu website <https://ppid.btn.co.id>.
7. Melalui aplikasi android BTN PPID yang dapat diunduh melalui *smartphone* pengguna informasi.

Prosedur Permohonan Informasi Publik

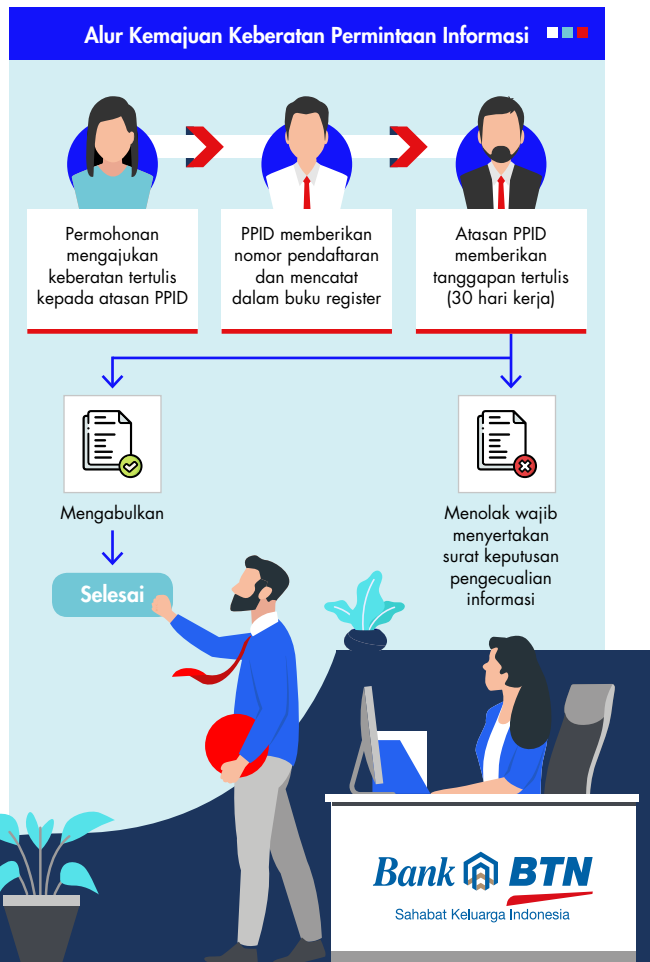


KENDALA PELAKSANAAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

Terdapat beberapa kendala dalam rangka pelaksanaan Layanan Informasi Publik selama Tahun 2023. Kendala tersebut muncul dari pihak Internal maupun Eksternal Perseroan. Seiring dengan perkembangan keterbukaan informasi publik saat ini, kendala yang terjadi turut melibatkan kenyamanan pemohon mendapatkan informasi publik secara tatap muka ke Kantor Cabang layanan. Pemohon yang datang langsung ke kantor cabang akan bertemu dengan Petugas Layanan Informasi Publik di area kerja Customer Service, namun tidak semua Kantor Cabang Perseroan memiliki *layout* dengan format *digital banking hall* sehingga tidak terjadi kesamaan kenyamanan oleh pemohon yang datang langsung.

Kemudian, dari sisi eksternal, masih terjadi di antara pemohon informasi yang melakukan permintaan informasi yang sudah Perseroan sampaikan baik secara langsung antar muka maupun lewat media sosial serta elektronik lainnya seperti media *website* dan aplikasi *mobile*. Namun, hal ini menjadi kewajiban petugas layanan untuk tetap kembali menginformasikan sehingga dari pihak pemohon dapat terliterasi dengan baik.

Prosedur Pengajuan Keberatan Permintaan Informasi Publik



REKOMENDASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT UNTUK LAYANAN INFORMASI PUBLIK BANK BTN DI TAHUN 2024

Dari pelaksanaan layanan informasi publik di Tahun 2023, Perseroan memiliki beberapa rekomendasi dan rencana tindak lanjut yang dapat meningkatkan serta menunjang kinerja layanan informasi publik di tahun 2024, antara lain:

1. Perseroan berencana melaksanakan transformasi terhadap struktur organisasi PPID BTN agar semakin *agile* dan efisien baik dari sisi kinerja layanan, pengawasan dan pencapaian target yang optimal.
2. Implementasi sarana dan prasarana layanan informasi publik terutama untuk penyandang disabilitas.
3. Melakukan upaya yang optimal dalam memberikan pengalaman layanan yang setara di seluruh Kantor Cabang dengan menyediakan ruangan untuk layanan informasi publik yang nyaman dan terintegrasi dengan layanan *digital*.
4. Melaksanakan pengembangan *website* dan aplikasi *mobile* serta sosialisasi kepada masyarakat atas layanan informasi *digital* Perseroan.
5. Mengedepankan sosialisasi dan/atau pelatihan terkait Keterbukaan Informasi Publik kepada petugas layanan informasi publik di Kantor Cabang di seluruh Indonesia.