

**LAPORAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK
PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI
PT BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK
TAHUN 2024**

Kata Pengantar

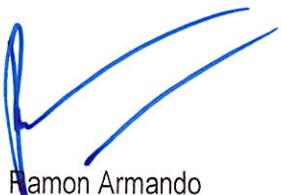
Dalam rangka melaksanakan amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, kami menyusun laporan layanan informasi publik sebagai bentuk pertanggungjawaban atas kinerja kami dalam memberikan pelayanan informasi publik kepada masyarakat selama tahun 2025.

Laporan ini berisi antara lain mengenai kebijakan pelaksanaan keterbukaan informasi publik, struktur Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Bank Tabungan Negara (Persero), layanan informasi publik, sumber daya manusia, sarana pelayanan informasi publik, sengketa informasi publik, dan kendala pelaksanaan pelayanan informasi publik.

Kami 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 yang baik dan bersih (*Good Corporate Governance*) sehingga pelaksanaan keterbukaan informasi akan meningkatkan kepercayaan publik terhadap BTN.

Demikianlah laporan layanan informasi publik ini kami susun. Kami berharap laporan ini dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai pelaksanaan keterbukaan informasi publik dan pelayanan informasi publik di Bank Tabungan Negara (Persero).

Jakarta, 7 April 2025
Corporate Secretary
Selaku Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi
Bank Tabungan Negara (Persero)



Ramon Armando

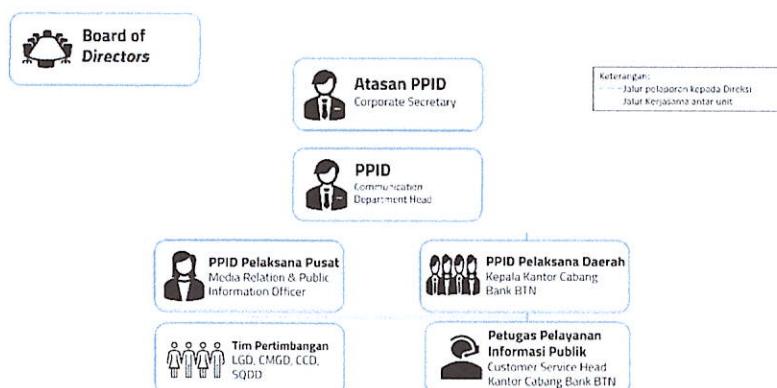
A. Gambaran Umum

Bank Tabungan Negara (BTN) didirikan pada tahun 1897, pada masa pemerintah Jepang di Indonesia. Setelah kemerdekaan Indonesia pada tanggal 17 Agustus 1945, kepemilikan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk diambil alih kembali oleh pemerintah Indonesia, dan nama PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk diresmikan pada tanggal 5 Desember 1963.

Sebagai bank plat merah, maka sesuai dengan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP), BTN dikategorikan sebagai Badan Publik sehingga wajib melaksanakan keterbukaan informasi publik sebagaimana diatur dalam UU KIP.

Berdasarkan UU KIP, kewajiban tersebut diantaranya menunjuk dan menetapkan Pejabat Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi (PPID), menggumumkan informasi publik secara berkala, serta merta, dan menyediakan informasi yang bersifat tersedia setiap saat.

Mengenai pembentukan PPID, BTN menyadari bahwa layanan informasi publik yang diberikan kepada masyarakat tidak dapat dilakukan secara sentralistik hanya dipusat, tentunya dalam pembentukan PPID disesuaikan dengan struktur BTN, berikut adalah gambaran struktur PPID BTN:



Sesuai dengan Visi dan Misi yang telah ditetapkan yaitu:

Visi : "Menjadi Bank Terbaik Dalam Memberikan Pelayanan Informasi Publik"

Misi : "Menyediakan Informasi Publik dan Layanan Melalui Inovasi Digital"

BTN terus meningkatkan kualitas pelaksanaan keterbukaan informasi publik dan memberikan layanan informasi yang transparan, efektif, efisien, akuntabel, serta dapat dipertanggungjawabkan guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Keberhasilan dan kualitas layanan informasi publik yang diselenggarakan oleh BTN dapat diukur berdasarkan hasil Monitoring dan Evaluasi Keterbukaan Informasi Publik (Monev KIP) yang diselenggarakan Komisi Informasi Pusat pada 2021, 2022, 2023 dan 2024.

A.1. Kebijakan Layanan Informasi Publik

Beberapa kebijakan yang mendukung komitmen dalam mewujudkan layanan informasi publik yang inklusif dalam melaksanakan UU KIP, BTN telah menerbitkan kebijakan mengenai Tata Cara Permintaan Informasi dan Penyampaian Informasi Publik.

A.2. Layanan Informasi Publik

Sebagaimana Visi dan Misi yang telah disebutkan di atas, maka BTN menyelenggarakan layanan informasi publik yang inklusif dengan cara memastikan bahwa informasi yang disediakan dapat diakses oleh semua orang, termasuk bagi disabilitas serta mempertimbangkan faktor aksesibilitas, bahasa, dan kebutuhan khusus pengguna dengan sarana prasarana, sumber daya manusia dan anggara yang disiapkan sebagai berikut:

1. Sarana Prasarana

Dalam menunjang layanan informasi yang inklusif pada PPID BTN, telah menyiapkan berbagai layanan informasi baik secara digital maupun non digital sebagai berikut:

- Layanan Informasi Berbasis Digital
- Layanan Informasi Non Digital
- Layanan Informasi Penunjang Lainnya

2. Sumber Daya Manusia

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

B. Rincian Layanan Informasi Publik dan Sengketa Informasi Publik

2024						
Pemohon	Jumlah	Rerata Waktu Pemberian Informasi	Informasi			Alasan Penolakan
			Ditolak	Diberikan Sebagian	Diberikan	
Individu	18		3	-	15	Data Pemohon tidak lengkap
Badan Hukum	1	7 Hari Kerja	1	-	-	-
Kelompok Orang	1		1	-	-	-

Sebagaimana tertuang pada table di atas, bahwa pada tahun 2024, tidak terdapat keberatan yang diajukan oleh masyarakat kepada PPID BTN. BTN tidak pernah menghadapi sengketa informasi publik baik di Komisi Informasi Pusat maupun di Komisi Informasi Provinsi.

C. Kendala

Terdapat beberapa kendala dalam rangka pelaksanaan Layanan Informasi Publik selama Tahun 2024. 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. Pemohon yang datang langsung ke Kantor Cabang, akan bertemu dengan Petugas Pelayanan 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 Portal PPID BTN dan aplikasi mobile BTN PPID. Namun, hal ini menjadi kewajiban petugas layanan untuk tetap Kembali menginformasikan sehingga dari pihak pemohon dapat terliterate dengan baik

D. Rekomendasi/Rencana Tindaklanjut

Dari pelaksanaan layanan Informasi Publik di Tahun 2024, Perseroan memiliki beberapa rekomendasi dan rencana tindak lanjut yang dapat meningkatkan serta menunjang kinerja layanan informasi publik di Tahun 2025, antara lain:

1. Perseroan terus berupaya meningkatkan sarana dan prasarana layanan Informasi Publik terutama untuk penyandang disabilitas. Usaha yang optimal ini diperlukan untuk memberikan pengalaman layanan yang setara di seluruh Kantor Cabang, yakni dengan menyediakan ruang Layanan Informasi Publik yang nyaman dan terintegrasi dengan layanan digital.
2. Secara berkelanjutan melaksanakan pengembangan dan peningkatan fungsi Portal PPID BTN dan aplikasi mobile BTN PPID serta sosialisasi kepada masyarakat atas layanan informasi digital Perseroan.
3. Mengedepankan sosialisasi dan/atau pelatihan terkait Keterbukaan Informasi Publik kepada petugas Layanan Informasi Publik di Kantor Cabang di seluruh Indonesia.
4. Aktif dalam berbagai kegiatan yang berunsurkan Keterbukaan Informasi Publik baik yang diselenggarakan oleh Perseroan, maupun lembaga berwenang lainnya.
5. Cepat tanggap dalam pengkinian peraturan internal agar sesuai dengan ketentuan regulator tentang Keterbukaan Informasi Publik yang bertujuan untuk memberikan layanan Informasi Publik terbaik bagi Masyarakat Indonesia.