

**B S P J I**  
**PEKANBARU**

# LAPORAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Tahun 2024

Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Pekanbaru  
Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi

## KATA PENGANTAR

Semangat keterbukaan informasi publik di Indonesia mulai berkembang dengan pesat pasca diundangkannya Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) pada 30 April 2008. Adanya keterbukaan informasi publik akan membawa pada penyelenggaraan negara yang baik karena dengan adanya keterbukaan informasi publik dapat dijadikan sarana bagi masyarakat untuk mengoptimalkan pengawasan terhadap penyelenggaraan negara.

Keterbukaan informasi publik merupakan bentuk keniscayaan bagi Negara Indonesia yang mengakui sebagai negara demokrasi. Ciri suatu negara demokrasi adalah adanya pengakuan hak asasi atas akses informasi publik. Pengakuan hak asasi atas informasi termuat dalam ketentuan Pasal 28 F Undang Undang Dasar 1945. Dengan demikian, setiap penyelenggaraan negara harus dilakukan dengan prinsip-prinsip keterbukaan informasi publik.

BSPJI Pekanbaru memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan prinsip-prinsip keterbukaan informasi publik. Salah satu pelaksanaan keterbukaan informasi publik yang diimplementasikan BSPJI Pekanbaru adalah dengan melaporkan pelaksanaan tugas dan fungsi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dalam memberikan layanan informasi publik pada masyarakat, melalui pembuatan Laporan Layanan Informasi Publik PPID BSPJI Pekanbaru.

Salah satu elemen penting dalam mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik adalah dengan cara membuka seluruh pelaksanaan tugas dan fungsi masing-masing badan publik. Semakin terbuka penyelenggaraan negara maka makin dapat dipertanggungjawabkan. Oleh sebab itu, PPID BSPJI Pekanbaru terus berusaha meningkatkan keterbukaan informasi publik pada BSPJI Pekanbaru serta mempertanggungjawabkan atas pelaksanaan tugas dan fungsi PPID.

Akhir kata, semoga Laporan Layanan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi BSPJI Pekanbaru ini, dapat memberikan manfaat dan informasi kepada masyarakat sehingga apa yang telah dilaksanakan oleh PPID BSPJI Pekanbaru dapat dipertanggungjawabkan secara maksimal.

Pekanbaru, 31 Desember 2024  
Kepala BSPJI Pekanbaru,



Siti Rohmatul Umah

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	1
DAFTAR ISI.....	2
1. GAMBARAN UMUM KEBIJAKAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK .....	3
2. GAMBARAN UMUM PELAKSANAAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK .....	6
2.1 Sarana dan Prasarana .....	6
2.2 Sumber Daya Manusia .....	6
2.3 Kegiatan .....	7
2.4 Anggaran .....	7
2.5 Inovasi.....	7
3. RINCIAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK .....	9
4. RINCIAN PENYELESAIAN SENGKETA INFORMASI PUBLIK.....	10
5. KENDALA EKSTERNAL DAN INTERNAL .....	11
6. REKOMENDASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT.....	12

## 1. GAMBARAN UMUM KEBIJAKAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Keterbukaan informasi publik sebagaimana yang diamanatkan oleh UU mengarahkan seluruh badan publik harus memiliki Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), yang tugas dan kewajibannya memberikan layanan informasi kepada publik. Hal ini dimaksudkan agar arus informasi bergulir kepada masyarakat luas secara merata, sehingga aspek pelayanan dapat tersinergi dengan baik.

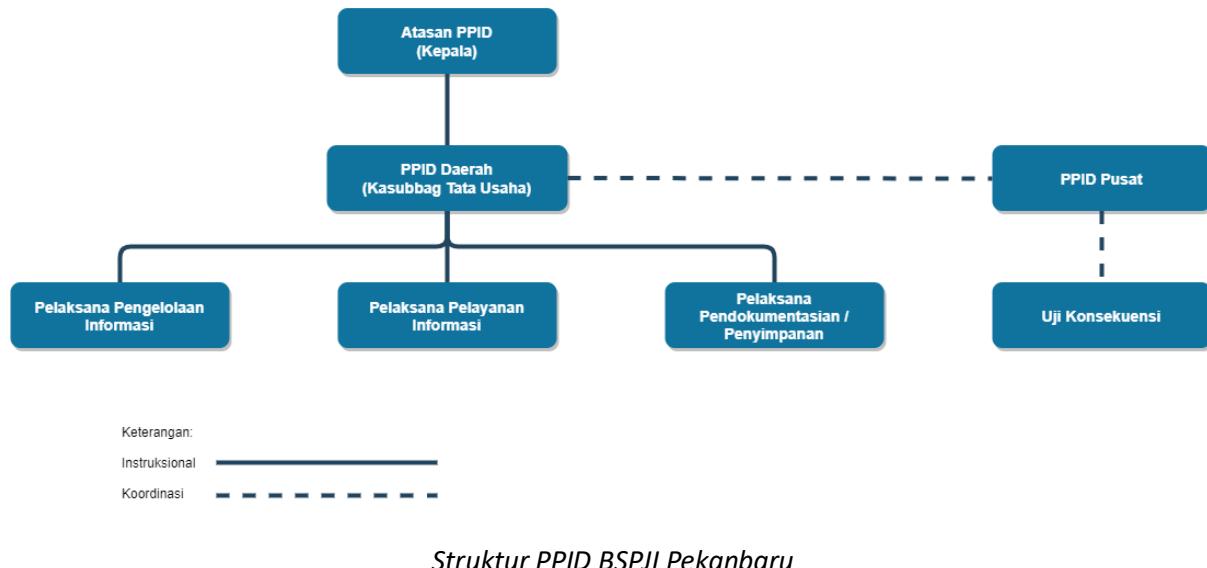
PPID menjadi salah satu ikon dalam perkembangan keterbukaan informasi di Indonesia. Diharapkan melalui peran PPID inilah, alur informasi dapat dijaga dan distribusikan kepada pihak yang membutuhkan informasi. Peran ini menjadi semakin signifikan, jika PPID mampu menjadi bagian yang terintegrasi dari kesiapan dokumentasi dan informasi yang dibutuhkan oleh pemohon informasi publik. Untuk itu, PPID memiliki peran strategis dalam membangun kesiapan karsipan, dokumentasi dan pengolahan riset informasi yang dibutuhkan oleh pemohon informasi. Jika hal ini disadari sebagai bagian yang penting, maka meluasnya informasi yang disengketakan dapat segera diatasi dengan efektifitas kerja PPID dalam memberikan informasi.

Menurut Peraturan Pemerintah No. 61 tahun 2010, Pasal 12 menjelaskan bahwa Pejabat yang dapat ditunjuk sebagai PPID di lingkungan Badan Publik Negara yang berada di pusat dan di daerah merupakan pejabat yang membidangi informasi publik. Dalam hal ini, pejabat ini ditunjuk oleh Kepala BSPJI Pekanbaru. Mereka yang menjabat sebagai PPID memiliki kompetensi di bidang pengelolaan informasi dan dokumentasi. Kehadiran PPID di BSPJI Pekanbaru memberikan kesempatan terhadap seluruh pemohon informasi dalam mengakses informasi yang dibutuhkan. Kemampuan PPID tidak hanya dalam membuka dan menyampaikan informasi tetapi dapat juga menjadi pusat riset data dan informasi yang dikelola secara otonom. Hal ini dapat dipandang penting, mengingat posisi data dan dokumentasi menjadi dasar dalam pemenuhan informasi yang dibutuhkan oleh pemohon informasi. Jika informasi tidak diberikan, maka dapat memunculkan sengketa informasi dari pemohon informasi.

Derasnya arus informasi yang diterima oleh publik saat ini, membuat pemerintah memandang perlu untuk membuka akses informasi kepada masyarakat, agar publik dapat memperoleh informasi secara resmi dan lengkap mengenai pelaksanaan pemerintahan melalui berbagai saluran informasi. Hal tersebut sejalan dengan ketentuan Pasal 28 F Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945) yang mengatur bahwa setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia. Selanjutnya, pemenuhan hak dasar masyarakat untuk memperoleh informasi mengenai pelaksanaan pemerintahan juga telah diatur lebih lanjut melalui Undang Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi publik (UU KIP).

UU KIP tersebut wajib dilaksanakan oleh seluruh Badan Publik, termasuk BSPJI Pekanbaru. Selanjutnya, menjadi tugas pegawai BSPJI Pekanbaru untuk menyampaikan data/informasi tersebut dengan benar kepada publik. Hal ini merupakan komitmen dari BSPJI Pekanbaru untuk mengimplementasikan keterbukaan informasi publik di BSPJI Pekanbaru. Salah satu bentuk komitmen yaitu dengan menunjuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) BSPJI Pekanbaru yang ditetapkan dalam Keputusan Kepala Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Pekanbaru Nomor 26 Tahun 2021 tentang Perubahan Keputusan Kepala Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penunjukan dan Pengangkatan Pejabat Pengelola Informasi

dan Dokumentasi Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Pekanbaru, sebagaimana digambarkan pada gambar berikut.



PPID BSPJI Pekanbaru dijabat oleh Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan dibantu oleh Perangkat PPID BSPJI Pekanbaru, yang terdiri dari Pelaksana Pengelolaan Informasi, Pelaksana Pelayanan Informasi, dan Pelaksana Pendokumentasi / Penyimpanan, dengan tugas, wewenang, dan tanggung jawab yang berbeda.

Kecepatan dan kemudahan untuk mendapatkan informasi dari sumber yang tepat memiliki arti penting bagi publik. Berkenaan dengan hal tersebut dan sebagai tindak lanjut dengan telah ditetapkannya Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 70/M-IND/PER/7/2011 tentang Tata Kelola Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Perindustrian, pada tahun 2022 PPID BSPJI Pekanbaru memprioritaskan upaya penguatan internal PPID BSPJI Pekanbaru dan Perangkat PPID BSPJI Pekanbaru, namun dengan tetap melakukan upaya peningkatan layanan kepada publik. Penguatan internal tersebut dilaksanakan pada sektor sumber daya manusia (SDM) serta proses kerja.

Penguatan pada sektor SDM bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan kapabilitas Perangkat PPID BSPJI Pekanbaru mengenai keterbukaan informasi publik, sehingga dapat mewujudkan sinergi dalam pengelolaan layanan informasi publik BSPJI Pekanbaru sesuai standar layanan informasi publik sebagaimana diatur dalam Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik (Perki Nomor 1 Tahun 2021).

Pengelolaan layanan informasi publik di BSPJI Pekanbaru meliputi penyediaan dan pengumuman informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala, pengumuman informasi yang wajib diumumkan secara serta merta, penyediaan informasi yang wajib tersedia setiap saat, serta identifikasi dan pengumpulan informasi yang dikecualikan. Sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 9 UU KIP juncto Pasal 11 Perki Nomor 1 Tahun 2010, BSPJI Pekanbaru wajib untuk mengumumkan informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala, informasi yang wajib tersedia setiap saat, dan informasi yang diumumkan secara serta merta.

Selanjutnya, guna menjalankan amanat Perki Nomor 1 Tahun 2021, PPID BSPJI Pekanbaru telah melakukan pemeliharaan dan/atau pemutakhiran informasi pada website BSPJI Pekanbaru (<http://bspjipekanbaru.kemenperin.go.id>). Pemeliharaan dan pemutakhiran dilakukan dengan tujuan agar informasi yang wajib tersedia setiap saat dapat dijadikan sebagai dasar untuk menanggapi permohonan informasi publik yang disampaikan melalui aplikasi e-formulir PPID BSPJI Pekanbaru, email PPID di BSPJI Pekanbaru, jasa pos, maupun yang disampaikan dengan datang ke ruang layanan informasi publik. Pemeliharaan dan/atau pemutakhiran informasi dimaksud antara lain adalah informasi mengenai profil BSPJI Pekanbaru, ringkasan informasi mengenai program dan/atau kegiatan yang sedang dijalankan dalam lingkup Badan Publik, ringkasan informasi mengenai kinerja dalam lingkup Badan Publik, dan ringkasan laporan keuangan BSPJI Pekanbaru.

Selain mengelola layanan informasi publik, PPID BSPJI Pekanbaru juga menangani keberatan dan sengketa informasi antara pemohon informasi publik (Pemohon) dengan Atasan PPID BSPJI Pekanbaru selaku Termohon. Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab penanganan keberatan dan sengketa informasi, PPID BSPJI Pekanbaru menetapkan SOP Penanganan Keberatan dan SOP Pendampingan Penanganan Sengketa Informasi Publik.

## 2. GAMBARAN UMUM PELAKSANAAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

### 2.1 Sarana dan Prasarana

Setiap permohonan informasi publik yang menggunakan dasar hukum UU KIP dan/atau ditujukan kepada PPID BSPJI Pekanbaru akan dilayani melalui mekanisme layanan informasi publik melalui PPID BSPJI Pekanbaru. Pemohon informasi publik dapat mengajukan permohonan melalui berbagai saluran yang tersedia, dengan melampirkan bukti identitas diri berupa Kartu Tanda Penduduk bagi pemohon yang berkedudukan hukum sebagai Warga Negara Indonesia atau surat tanda pengesahan badan hukum dari kementerian yang membidangi urusan hukum dan hak asasi manusia bagi pemohon yang berkedudukan hukum sebagai Badan Hukum Indonesia.

Saluran layanan informasi publik yang telah disediakan oleh PPID BSPJI Pekanbaru guna memfasilitasi pemohon untuk mengajukan permohonan informasi, yaitu melalui petugas di ruang layanan informasi publik, email [bspjipekanbaru@kemenperin.go.id](mailto:bspjipekanbaru@kemenperin.go.id), laman permohonan informasi pada website BSPJI Pekanbaru (<http://bspjipekanbaru.kemenperin.go.id>), dan faksimili.

Layanan informasi publik di BSPJI Pekanbaru dilaksanakan setiap hari kerja, mulai pukul 08.00 sampai dengan pukul 16.00. Jika permohonan informasi publik diterima di luar jam layanan tersebut maka akan dilayani atau dihitung pada hari kerja berikutnya.

Dalam rangka mempublikasikan seluruh informasi mengenai pelaksanaan tugas dan fungsinya, PPID BSPJI Pekanbaru telah memutakhirkan konten pada menu informasi publik yang ada di website BSPJI Pekanbaru.



*Unit Pelayanan Publik*

### 2.2 Sumber Daya Manusia

SDM memiliki peran penting dalam proses layanan informasi publik di BSPJI Pekanbaru. Dalam pelaksanaan tugasnya, PPID BSPJI Pekanbaru dibantu oleh pegawai yang dalam lingkup kewenangannya membidangi urusan kehumasan. Sumber daya manusia yang menangani pelayanan informasi publik berserta kualifikasinya dapat dilihat pada tabel berikut.

No.	Jabatan	Kualifikasi	Jumlah
1	Atasan PPID	Kepala Balai	1 orang
2	PPID	Kasubbag Tata Usaha	1 orang
3	Pelaksana Pengelolaan Informasi	Ketua Pelaksana Pengelolaan Informasi	1 orang
4	Pelaksana Pelayanan Informasi	Petugas Unit Pelayanan Publik	2 orang
5	Pelaksana Pendokumentasian / Penyimpanan	Arsiparis	1 orang

### 2.3 Kegiatan

Kegiatan yang dilaksanakan dan diikuti terkait layanan informasi, keterbukaan informasi, atau PPID adalah pemberian materi mengenai layanan informasi publik, bimbingan teknis aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Publik Terpadu (SIPPT), bimbingan teknis aplikasi SIPELIK dan mengikuti seminar keterbukaan informasi publik.

### 2.4 Anggaran

Anggaran pelayanan informasi publik terkait tugas dan kewenangan dibebankan pada DIPA BSPJI Pekanbaru Tahun Anggaran 2024 Nomor SP DIPA-019.07.2.417912/2024. Biaya yang dianggarkan untuk pengembangan unit pelayanan informasi publik pada tahun anggaran 2024 yaitu sebesar Rp34.204.000,00 dengan rincian sebagai berikut:

1. Biaya pembuatan map cetak sebesar Rp8.341.000,00
2. Biaya pembuatan brosur layanan publik sebesar Rp5.730.000,00
3. Pembuatan amplop cetak sebesar Rp.1.000.000
4. Pelaksanaan kegiatan koordinasi dan konsultansi Rp19.133.000

### 2.5 Inovasi

Pengoptimalan Sistem Pelayanan Informasi Publik (SIPELIK), Sistem Pelayanan Informasi Publik (SIPELIK) merupakan salah satu inovasi layanan informasi di tahun 2022 yang sampai saat ini masih terus dikembangkan dengan meningkatkan penambahan ruang lingkup Pengujian, kalibrasi, pengembangan Lembaga sertifikasi produk (LSPRO), Lembaga sertifikasi industri hijau (LSIH), Lembaga pemeriksa halal (LPH), dan Pengembangan jasa pelatihan, Jasa Konsultansi, Magang dan Penelitian, serta Sentra Pendampingan Sektor Industri (PASTI) Lancang Kuning. Sistem Pelayanan Informasi Publik (SIPELIK) memiliki fitur berupa pengajuan layanan jasa teknis maupun non teknis dan pengajuan komplain serta pengaduan. Saat ini SIPELIK telah diaplikasikan pada loket Layanan jasa teknis, Bendahara penerimaan PNBP, Hasil uji laboratorium, serta perbaikan dan *dashboard* manajemen. Disediakannya saluran pengajuan yang berbasis internet tersebut sejalan dengan pergeseran pola komunikasi publik yang menuju digital yang tentunya memudahkan pelanggan dalam mendapatkan informasi pelayanan, mempercepat proses pelayanan, dan tentunya meningkatkan jumlah pelanggan yang berujung meningkatnya kepuasan pelanggan yang menerima layanan tersebut.



Login Pelanggan

Login Pegawai



*Sistem Pelayanan Informasi Publik (SIPERIK)*

### 3. RINCIAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

Pada tahun 2024, PPID BSPJI Pekanbaru telah menerima permohonan informasi publik dengan rincian sebagai berikut:

Bulan	Jumlah Pemohon			Permohonan Informasi		
	Datang Langsung	Whatsapp, Live Chat, Email, Formulir Online	Media Sosial	Dikabulkan Seluruhnya	Dikabulkan Sebagian	Ditolak
Januari	27	36	3	66	0	0
Februari	32	39	1	72	0	0
Maret	32	35	1	68	0	0
April	29	40	3	72	0	0
Mei	25	45	4	74	0	0
Juni	24	42	1	67	0	0
Juli	29	39	5	73	0	0
Agustus	23	40	4	67	0	0
September	27	50	3	80	0	0
Oktober	10	48	6	64	0	0
November	29	45	2	76	0	0
Desember	19	52	4	75	0	0
Total				854	0	0

Sampai dengan tanggal 31 Desember 2024, sebanyak 854 permohonan informasi publik telah selesai ditanggapi. Dilihat dari jangka waktu penyelesaiannya, seluruh permohonan informasi publik ditanggapi dalam waktu satu sampai dengan sepuluh hari kerja. Sesuai ketersediaan informasi publik yang diberikan oleh PPID BSPJI Pekanbaru, seluruh permohonan informasi dikabulkan seluruhnya dan tidak ada permohonan informasi publik yang ditolak.

## 5. RINCIAN PENYELESAIAN SENGKETA INFORMASI PUBLIK

Selama tahun 2024, PPID BSPJI Pekanbaru, tidak menangani perkara sengketa yang diajukan oleh pemohon informasi publik kepada PPID BSPJI. Semua permohonan informasi telah diselesaikan sesuai dengan permintaan pemohon.

## 5. KENDALA EKSTERNAL DAN INTERNAL

Kendala dalam pengelolaan layanan informasi publik bagi PPID BSPJI Pekanbaru sebagai berikut:

Kendala Eksternal :

1. Permohonan informasi masyarakat didominasi kelompok tertentu, Permohonan informasi masyarakat didominasi oleh kelompok Mahasiswa, Dosen, Dinas / Instansi daerah tertentu dan Wartawan. Mengingat layanan informasi ini diperuntukkan untuk publik, seharusnya banyak andil dari masyarakat umum yang hadir untuk mencari informasi ke PPID BSPJI Pekanbaru.
2. Masih diperlukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat, karena banyak yang belum memahami prosedur permohonan informasi, sehingga partisipasi mereka cenderung rendah.

Kendala Internal :

1. Sistem Pelayanan Informasi Publik (SIPLIK) masih memerlukan perbaikan secara berkala.
2. Keberadaan BSPJI Pekanbaru sudah mulai banyak dikenal oleh pelaku industri termasuk instansi pemerintah daerah. Namun masih perlu dilaksanakan kegiatan promosi dan pemasaran secara gencar agar semakin dikenal oleh pelaku usaha dan masyarakat yang membutuhkan layanan.

## 6. REKOMENDASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan temuan kendala internal dan eksternal pelayanan informasi PPID Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Pekanbaru, pada tahun 2024 tersebut di atas, maka pada tahun 2025 perlu dilakukan beberapa rencana tindak lanjut sebagai berikut:

Rekomendasi dan rencana tindak lanjut peningkatan kualitas pelayanan informasi bagi PPID BSPJI Pekanbaru sebagai berikut:

1. Pelatihan sumberdaya aparatur, sosialisasi mengenai keterbukaan informasi publik pada seluruh pegawai sehingga memiliki pemahaman yang sama.
2. Sosialisasi UU KIP kepada seluruh unit kerja di lingkungan BSPJI Pekanbaru secara berkala.
3. Penyempurnaan aplikasi Sistem Pelayanan Informasi Publik (SIPERLIK) perlu dilanjutkan dengan menyesuaikan kebutuhan organisasi dan perkembangan teknologi.
4. Meningkatkan pemasaran jasa layanan dan sosialisasi tentang BSPJI Pekanbaru menyangkut ruang lingkup tugas dan kontribusi yang dapat diberikan kepada dunia industri dan instansi pemerintah khususnya yang ada di Provinsi Riau dan Kepulauan Riau.
5. Pemantauan dan Evaluasi Layanan dengan cara melakukan survei kepuasan masyarakat secara rutin untuk menilai kualitas layanan informasi

Mengingat pentingnya keterbukaan informasi publik saat ini, yang terkait program kinerja BSPJI Pekanbaru, maka pelayanan dan penyediaan informasi publik dapat lebih dimaksimalkan. Oleh karena itu diperlukan kerjasama semua pihak untuk dapat mewujudkannya. Demikian laporan kinerja PPID BSPJI Pekanbaru, sebagai bahan evaluasi Komisi Infomasi Pusat (KIP) Republik Indonesia.