

EVALUASI PELAYANAN INFORMASI PUBLIK PPID BRI 2025-2026

Perbandingan laporan Semester I 2025 dengan data aplikasi PPID per 27 September 2026

Catatan metodologi: laporan 2025 merupakan rekap Semester I dan hanya merangkum permohonan informasi. Data 2026 merupakan ekspor aplikasi sampai 27 September 2026 dan mencakup permohonan informasi serta pengajuan keberatan. Karena periode dan cakupan berbeda, perbandingan digunakan sebagai indikasi operasional, bukan perbandingan kinerja yang sepenuhnya setara.

1. Ringkasan Eksekutif

34	16	5	21
Permohonan informasi Semester I 2025	Permohonan informasi 2026 s.d. 27 Sep	Pengajuan keberatan 2026 s.d. 27 Sep	Total entri aplikasi 2026 s.d. 27 Sep

Indikator	2025 (Semester I)	2026 (s.d. 27 Sep)	Catatan
Volume	34 permohonan informasi	16 permohonan informasi + 5 keberatan	2026 belum mencakup satu tahun penuh dan format data berbeda
Status dikabulkan	33 dikabulkan	1 dikabulkan sebagian	2026 masih memiliki banyak permohonan terbuka
Status ditolak	1 ditolak	6 permohonan informasi ditolak; 3 keberatan ditolak	Penolakan 2026 dominan terkait data pribadi/rahasia atau isu yang lebih tepat ke kanal layanan
Status belum final	Tidak ditampilkan dalam rekap	3 dalam tinjauan + 6 permohonan baru (khusus permohonan informasi)	Menunjukkan kebutuhan pengendalian backlog dan SLA
Waktu layanan	Rata-rata 7 + 3 hari kerja	Tidak tersedia sebagai metrik agregat pada ekspor	Perlu ditambahkan ke dashboard 2026 agar tren SLA dapat dipantau

Inti evaluasi: dokumen 2025 menunjukkan tingkat penyelesaian yang sangat tinggi pada periode Semester I. Sementara itu, data aplikasi 2026 memperlihatkan karakter permohonan yang lebih beragam dan proporsi status terbuka yang material. Hal ini terutama menegaskan perlunya pemisahan yang lebih tegas antara permohonan informasi publik, pengaduan/layanan nasabah, dan pengajuan keberatan.

2. Evaluasi Kinerja 2025

Laporan Semester I 2025 mencatat 34 permintaan informasi. Sebanyak 33 permohonan dikabulkan dan 1 permohonan ditolak karena termasuk daftar informasi dikecualikan. Rata-rata waktu pelayanan dilaporkan sebesar 7 + 3 hari kerja.

Aspek	Evaluasi
Penyelesaian permohonan	Tingkat dikabulkan 97.1% dan ditolak 2.9%. Secara administratif menunjukkan mayoritas permohonan dapat diselesaikan dengan pemberian informasi.
Kepatuhan substansi	Laporan menyatakan pemberian informasi mengikuti kriteria informasi publik berdasarkan UU KIP dan peraturan yang berlaku.
SLA pelayanan	Terdapat metrik rata-rata waktu layanan 7 + 3 hari kerja sehingga kinerja waktu dapat dipantau secara periodik.
Kualitas pelaporan	Rekap ringkas dan mudah dipahami, namun belum memuat rincian kategori permohonan, alasan penolakan secara terstruktur, kanal masuk, maupun distribusi waktu layanan.

3. Evaluasi Data 2026

Ekspor aplikasi 2026 memuat 21 entri: 16 permohonan informasi dan 5 pengajuan keberatan. Dari 16 permohonan informasi, 6 berstatus ditolak, 1 dikabulkan sebagian, 3 dalam tinjauan, dan 6 masih berstatus permohonan baru.

Status permohonan informasi 2026	Jumlah	Proporsi
Ditolak	6	37.5%
Dikabulkan sebagian	1	6.2%
Dalam tinjauan	3	18.8%
Permohonan baru	6	37.5%
Total	16	100%

Pola permohonan

Sejumlah entri 2026 berisi kebutuhan yang lebih dekat dengan layanan nasabah atau operasional perbankan - misalnya akses BRImo, status rekening, KUR, Briguna, dokumen rekening, dan asuransi. Ini mengindikasikan bahwa kanal PPID juga digunakan sebagai pintu masuk kebutuhan non-KIP.

Penolakan

Penolakan banyak terkait data pribadi, kerahasiaan perbankan, data internal perusahaan, atau informasi yang dilindungi. Dasar penolakan sudah tampak pada catatan respons, tetapi akan lebih kuat bila kode alasan penolakan distandardisasi.

Keberatan	Terdapat 5 pengajuan keberatan. Sebagian berkaitan dengan permohonan sebelumnya yang ditolak atau dianggap belum ditanggapi. Hal ini perlu dimonitor sebagai indikator kualitas respons awal dan ketepatan klasifikasi kanal.
Backlog	Sebanyak 9 dari 16 permohonan informasi belum berstatus final (3 dalam tinjauan dan 6 permohonan baru). Karena data diambil pada 27 September 2026, sebagian mungkin masih berada dalam SLA, tetapi dashboard perlu menampilkan umur permohonan agar backlog riil dapat dibedakan dari permohonan yang baru masuk.
Data pelaporan	Ekspor aplikasi sangat detail per kasus, namun belum menyediakan ringkasan KPI seperti rata-rata waktu layanan, median, jumlah lewat SLA, persentase selesai, dan alasan penolakan per kategori.

4. Kesimpulan Perbandingan dan Rekomendasi

Perbandingan langsung antara 2025 dan 2026 perlu dibaca secara hati-hati karena cakupan waktunya tidak sama dan struktur datanya berbeda. Namun, dua dokumen bersama-sama menunjukkan pergeseran kebutuhan dari rekap agregat yang sederhana menuju pengelolaan kasus yang lebih kompleks.

Prioritas	Rekomendasi	Output yang disarankan
1	Pisahkan routing sejak awal antara Informasi Publik (KIP), Layanan/Pengaduan Nasabah, dan Keberatan.	Form klasifikasi awal + auto-routing ke unit/kanal yang tepat.
2	Tambahkan KPI operasional pada dashboard PPID 2026.	Jumlah masuk, selesai, backlog, umur kasus, median/rata-rata waktu layanan, % memenuhi SLA, % dikabulkan/ditolak, dan jumlah keberatan.
3	Standardisasi alasan penolakan dan respons.	Kode alasan: data pribadi, rahasia bank, informasi internal strategis, bukan informasi publik, permohonan tidak lengkap, atau kanal tidak sesuai.
4	Tetapkan monitoring permohonan terbuka berbasis umur.	Daftar aging 0-3, 4-7, 8-10, dan >10 hari kerja serta reminder sebelum batas SLA.
5	Buat laporan periodik dengan format yang konsisten antar tahun.	Rekap Semester I, Semester II, dan tahunan dengan definisi indikator yang sama sehingga tren dapat dibandingkan secara apple-to-apple.
6	Analisis akar penyebab keberatan.	Review setiap keberatan: keterlambatan, dasar penolakan, kejelasan jawaban, atau salah routing; hasilnya menjadi bahan perbaikan template respons dan SOP.

Target perbaikan yang paling penting: laporan 2026 sebaiknya tidak hanya mencatat status akhir, tetapi juga mampu menunjukkan kecepatan pelayanan, backlog, penyebab penolakan, dan keterkaitan antara permohonan awal dengan keberatan. Dengan demikian, PPID dapat mengevaluasi bukan hanya kuantitas kasus, tetapi juga kualitas proses layanan.