

Report PPID 2024



KATA PENGANTAR

Sejak tahun 2003, BRI resmi menjadi perusahaan terbuka dengan IPO di bursa. Semangat Keterbukaan Informasi Publik terus BRI kembangkan yang salah satunya diwujudkan dalam layanan informasi publik. Sebagai salah satu Badan Publik BUMN, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. atau BRI telah berkomitmen untuk melaksanakan Keterbukaan Informasi Publik sesuai UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Tepatnya pada tahun 2024, BRI memperbarui Surat Keputusan (SK) Direksi yang mengatur tentang struktur Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dan tahun 2022 menetapkan Standar Operasional Prosedur tentang layanan informasi publik di lingkungan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

Keterbukaan Informasi Publik di BRI kini semakin berkembang, seiring meningkatnya akses masyarakat terhadap informasi khususnya mengenai BRI. Masyarakat yang membutuhkan informasi mengenai BRI pun kini semakin bervariasi. Mulai dari mahasiswa, jurnalis, institusi, pengusaha, LSM, hingga masyarakat pada umumnya. Selama kurun waktu tahun 2024, jumlah pemohon informasi yang masuk ke PPID BRI yakni sebanyak 28 pemohon. Semangat PPID BRI untuk terus melakukan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada pemohon informasi publik dengan mengoptimalkan pelayanan informasi publik melalui fasilitas penambahan ruang layanan informasi PPID di Kantor Pusat dan 15 regional office (RO) BRI, yaitu RO Jakarta 1, RO Jakarta 2, RO Jakarta 3, RO Bandung, RO Yogyakarta, RO Semarang, RO Surabaya, RO Malang, RO Denpasar, RO Makassar, RO Bandar Lampung, RO Padang, RO Palembang, RO Medan, dan RO Pekanbaru.

Informasi yang paling banyak diminta oleh pemohon informasi adalah mengenai pinjaman KUR. Laporan ini merupakan salah satu bentuk pertanggungjawaban PPID BRI dalam melaksanakan pelayanan informasi publik selama tahun 2024 kepada Komisi Informasi Pusat. PPID BRI akan terus meningkatkan keterbukaan informasi publik di tahun berikutnya salah satunya dengan menambah ruang layanan informasi PPID di regional lain agar akses layanan informasi publik BRI semakin luas lagi.

Jakarta, 2 Oktober 2025

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi
PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.



Arief Suropto
Wakil PPID BRI

Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, Kolaboratif

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----------|
| KATA PENGANTAR | 2 |
| BAGIAN I PPID BRI..... | 4 |
| 1.1 GAMBARAN UMUM KEBIJAKAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK DI PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK. | 4 |
| 1.1.1 Profil Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk..... | 4 |
| 1.1.2 Struktur Organisasi PPID Kantor Pusat / Head Office (HO) PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. | 5 |
| 1.1.3 Struktur Organisasi PPID Regional Office (RO) PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk..... | 6 |
| 1.1.4 Visi dan Misi PPID BRI | 7 |
| 1.2 STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK DI PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK. | 7 |
| 1.2.1 Prosedur Pengajuan Permohonan Informasi Publik Secara Tatap Muka | 7 |
| 1.2.2 Prosedur Pelayanan Informasi Publik..... | 8 |
| 1.2.3 Prosedur Pengajuan Permohonan Informasi Publik Secara Online | 9 |
| 1.2.4 Prosedur Pengajuan Keberatan..... | 10 |
| 1.2.5 Sistem Pengelolaan Keadministrasian Mengenai Informasi Publik | 10 |
| BAGIAN II GAMBARAN UMUM PELAYANAN INFORMASI PUBLIK BRI..... | 12 |
| 2.1 SARANA DAN PRASARANA | 12 |
| 2.2 SUMBER DAYA MANUSIA | 13 |
| 2.3 ANGGARAN | 13 |
| 2.4 CARA MEMPEROLEH INFORMASI PUBLIK | 13 |
| BAGIAN III RINCIAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK BRI | 15 |
| 3.1 JUMLAH PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK | 15 |
| 3.2 WAKTU PELAYANAN | 15 |
| 3.3 JUMLAH PERMOHONAN YANG DIKABULKAN YANG DITOLAK..... | 15 |
| 3.4 PENILAIAN..... | 16 |
| BAGIAN IV KENDALA DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK BRI | 17 |
| BAGIAN V REKOMENDASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT UNTUK PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN INFORMASI PUBLIK BRI | 18 |

BAGIAN I
PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID)
PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK.

1.1 GAMBARAN UMUM KEBIJAKAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK DI PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK.

Pemerintah melalui Komisi Informasi Pusat memandang pemenuhan hak dasar masyarakat untuk memperoleh informasi mengenai pelaksanaan pemerintahan sebagai sesuatu yang penting, sehingga pemenuhan hak tersebut 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. Badan Publik adalah lembaga eksekutif, legislatif, yudikatif, dan badan lain yang fungsi dan tugas pokoknya berkaitan dengan penyelenggaraan negara, yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, atau organisasi non pemerintah sepanjang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, sumbangan masyarakat, dan/atau luar negeri. Dalam hal ini, Badan Usaha Milik Negara (BUMN) termasuk ke dalam Badan Publik. Dengan demikian, setiap penyelenggaraan negara oleh Badan Publik harus dilakukan dengan prinsip-prinsip keterbukaan informasi publik.

Sebagai Badan Publik BUMN, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. atau BRI memiliki kewajiban untuk melakukan pelayanan informasi kepada publik. Untuk menangani Keterbukaan Informasi Publik ditetapkan struktur PPID BRI berdasarkan Surat Keputusan Direksi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Nokep: 1740-DIR/CSC/05/2024 tentang Struktur Pejabat Pengelola Informasi & Dokumentasi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Dalam SK tersebut ditegaskan organisasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) serta tugas dan tanggung jawab PPID.

BRI juga membuat Standar Operasional Prosedur atau SOP terkait pelayanan informasi publik yang ditandatangani oleh atasan PPID.

1.1.1 Profil Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

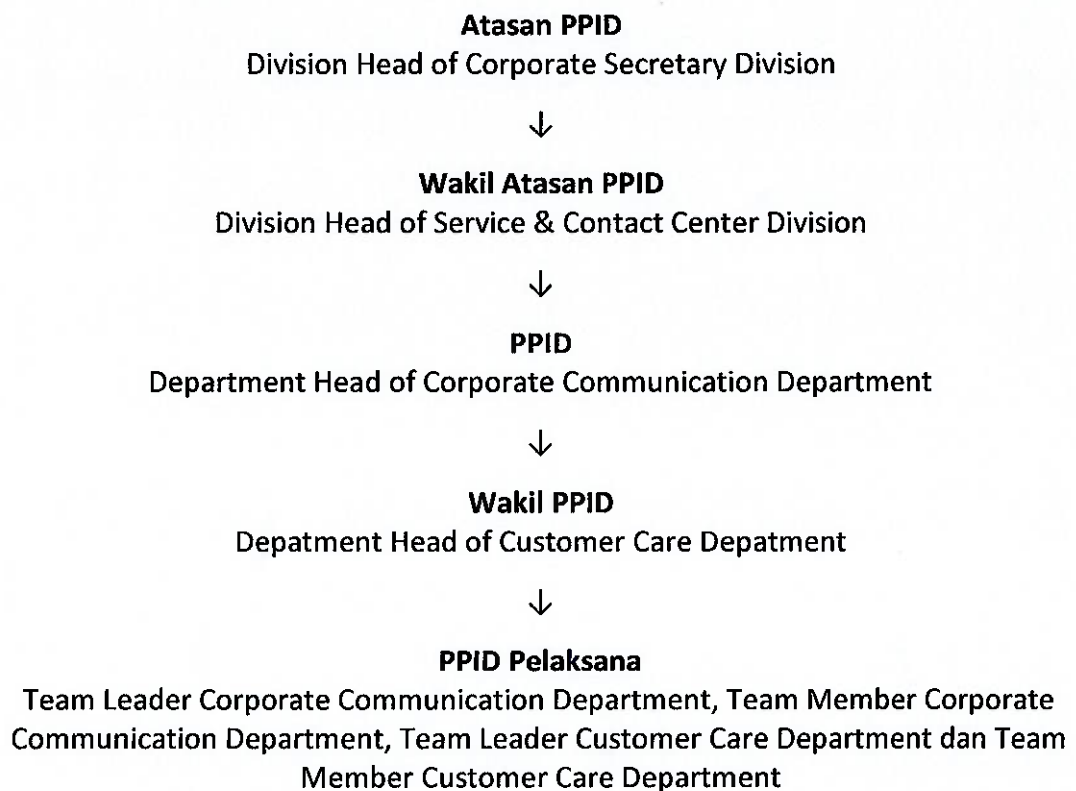
Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di BRI dikelola oleh Division Head of Corporate Secretary Division dan Division Head of Service & Contact Center Division yang masing-masing Division Head menjabat sebagai Atasan PPID dan Wakil Atasan PPID. Selanjutnya Department Head of Corporate Communication Department dan Department Head of Customer Care Department menjabat sebagai PPID dan Wakil PPID yang mempunyai tugas pokok dan tanggung jawab atas

pengelolaan informasi publik mencakup penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan dan/atau pelayanan informasi terhadap pengguna informasi publik.

Team Leader Corporate Communication Department, Team Member Corporate Communication Department, Team Leader Customer Care Department dan Team Member Customer Care Department menjabat sebagai PPID Pelaksana. Adapun penambahan tim tingkat Regional Office (RO) pada SK tahun 2024.

Regional Office sebagai kepanjangan tangan dari PPID Pusat melalui Pejabat yang berwenang untuk mengelola Keterbukaan Informasi Publik di Daerah yaitu Regional CEO sebagai Atasan PPID; Regional Operation Head sebagai Wakil Atasan PPID; Logistic & General Affair Department Head sebagai PPID; Operation, Service, & Network Department Head sebagai Wakil PPID; Pemimpin Cabang dan Manajer Operasional & Layanan sebagai PPID Pelaksana; Regional Legal Team dan Regional Risk Management Team sebagai Tim Pertimbangan; Team Logistic & General Affair Department Head sebagai Petugas Pelayanan; serta Team Operation, Service, & Network Department Head sebagai informasi.

1.1.2 Struktur Organisasi PPID Kantor Pusat / Head Office (HO) PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.





Tim Pertimbangan

Department Head Legal Advice Team, Department Head Data Strategy & Governance Department, Department Head Planning & Budgeting Department, Department Head Governance Department



Petugas Pelayanan

Team Member Customer Care Department Informasi

1.1.3 Struktur Organisasi PPID Regional Office (RO) PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

Atasan PPID
Regional CEO



Wakil Atasan PPID
Regional Operation Head



PPID
Logistic & General Affair Department Head



Wakil PPID
Operation, Service, & Network Department Head



PPID Pelaksana
Pemimpin Cabang dan Manajer Operasional & Layanan



Tim Pertimbangan
Regional Legal Team dan Regional Risk Management Team



Petugas Pelayanan Informasi
Team Logistic & General Affair Department Head
Team Operation, Service, & Network Department Head

Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, Kolaboratif

1.1.4 Visi dan Misi PPID BRI

Visi

Menjadi Badan Usaha Milik Negara yang dalam menyelenggarakan pelayanan informasi publik sebagai nilai tambah perusahaan.

Misi

Memberikan pelayanan informasi publik yang semakin andal kepada pemohon informasi.

1.2 STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK DI PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK.

Standar Operasional Prosedur Keterbukaan Informasi Publik (SOP KIP) di BRI ditandatangani oleh Atasan PPID yang menjadi pedoman operasional keterbukaan informasi publik dilingkungan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

1.2.1 Prosedur Pengajuan Permohonan Informasi Publik Secara Tatap Muka

Permohonan informasi publik ke BRI bisa diajukan melalui berbagai cara, yaitu melalui tatap muka atau datang langsung ke Kantor PPID di Kantor Pusat BRI Gedung BRI 1, lantai 6, Jl. Jenderal Sudirman Kav.44-46 Jakarta 10210, Indonesia. Serta Kantor PPID di 15 regional office (RO) BRI yaitu RO Jakarta 1, RO Jakarta 2, RO Jakarta 3, RO Bandung, RO Yogyakarta, RO Semarang, RO Surabaya, RO Malang, RO Denpasar, RO Makassar, RO Bandar Lampung, RO Padang, RO Palembang, RO Medan dan RO Pekanbaru.

Melalui surat dikirimkan ke Kantor PPID BRI, email layanan-ppid@bri.co.id, serta dapat dilakukan secara online melalui website PPID BRI dan aplikasi mobile PPID.



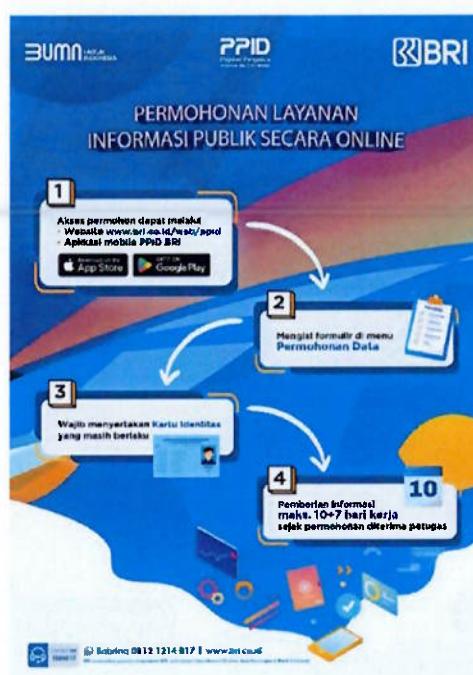
- a. Masyarakat sebagai pemohon informasi dapat mengajukan permintaan informasi publik dengan mendatangi kantor unit layanan informasi publik di Kantor Pusat BRI dan 15 regional office (RO) BRI yaitu RO Jakarta 1, RO Jakarta 2, RO Jakarta 3, RO Bandung, RO Yogyakarta, RO Semarang, RO Surabaya, RO Malang, RO Denpasar, RO Makassar, RO Bandar Lampung, RO Padang, RO Palembang, RO Medan, dan RO Pekanbaru.
- b. Pemohon informasi dilayani oleh petugas PPID (*helpdesk*), kemudian petugas mengecek berkas permohonan informasi di ruang pelayanan.
- c. Pemohon informasi wajib mengisi formulir permohonan informasi yang dibutuhkan dan memberikan tujuan penggunaan informasi yang diminta.
- d. Petugas PPID meminta Pemohon Informasi melengkapi berkas permintaan informasi dengan identitas diri yang menunjukkan bahwa bersangkutan adalah Warga Negara Indonesia (WNI) jika yang meminta informasi individu atau sekelompok orang dan membuktikan sudah terdaftar di Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (HAM) apabila Pemohon Informasi berbentuk Badan Hukum.
- e. Pemohon informasi wajib menerima atau meminta tanda bukti atas permohonan informasi serta nomor pendaftaran pada petugas.
- f. PPID memiliki waktu 10 (sepuluh) hari kerja untuk menjawab permintaan informasi dan dapat meminta perpanjangan waktu 7 (tujuh) hari kerja.
- g. Jika PPID tidak memberikan tanggapan, maka pada waktu 30 (tiga puluh) hari kerja Pemohon Informasi dapat mengajukan keberatan kepada Atasan PPID. Jika memberikan tanggapan yang isinya menolak memberikan informasi, kemudian Pemohon Informasi tidak puas terhadap jawaban tersebut maka Pemohon Informasi dapat mengajukan keberatan kepada Atasan PPID. Misalnya PPID menjawab bahwa informasi yang diminta merupakan informasi dikecualikan atau rahasia. Namun, apabila Pemohon Informasi puas terhadap jawaban tersebut, maka prosesnya selesai.

1.2.2 Prosedur Pelayanan Informasi Publik

- a. Masyarakat mengajukan permohonan informasi publik melalui Petugas Layanan Informasi.
- b. Petugas Layanan Informasi melakukan verifikasi kelengkapan berkas. Apabila Berkas tidak lengkap dan/atau terdapat ketidaksesuaian data Pemohon Informasi maka Petugas Layanan Informasi mengembalikan permohonan memberikan informasi dengan catatan tertulis. Apabila data permohonan sudah lengkap dan sesuai, maka lanjut ke proses berikutnya.
- c. Petugas Layanan Informasi meregistrasi permohonan informasi yang telah lengkap dan menyampaikan berkas permohonan dimaksud kepada PPID (perhitungan 1 hari kerja sudah dimulai).
- d. PPID melakukan verifikasi atas substansi permohonan, apakah informasi yang dimohonkan bersifat publik atau dikecualikan.

- e. PPID menyusun surat jawaban atas permohonan. Apabila informasi dipenuhi maka PPID membuat pemberitahuan bahwa informasi dapat diperoleh serta cara dan waktu memperolehnya. Apabila informasi ditolak, maka PPID membuat penolakan atas informasi karena alasan merupakan informasi dikecualikan.
- f. Pemohon Informasi menerima dan mempelajari surat jawaban atas permohonan informasi.
- g. Petugas Layanan Informasi mencatat dalam buku laporan bahwa status permohonan telah selesai.

1.2.3 Prosedur Pengajuan Permohonan Informasi Publik Secara Online



- a. Pemohon Informasi dapat mengakses lama keterbukaan informasi publik BRI melalui website www.bri.co.id/web/ppid atau aplikasi mobile PPID BRI. Lalu login atau jika belum memiliki akun dapat membuat akun baru, lalu login.
- b. Pemohon Informasi wajib mengisi formulir data diri dan informasi yang diminta pada menu Permohonan Data.
- c. Pemohon Informasi wajib menyertakan kartu identitas diri yang menunjukkan bahwa bersangkutan adalah Warga Negara Indonesia (WNI) jika yang meminta informasi individu atau sekelompok orang dan membuktikan sudah terdaftar di Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (HAM) apabila Pemohon Informasi berbentuk Badan Hukum.

- d. PPID memiliki waktu 10 (sepuluh) hari kerja untuk menjawab permintaan informasi dan dapat meminta perpanjangan waktu 7 (tujuh) hari kerja sejak permohonan informasi diterima petugas.
- e. Jika PPID tidak memberikan tanggapan, maka pada waktu 30 (tiga puluh) hari kerja Pemohon Informasi dapat mengajukan keberatan kepada Atasan PPID. Jika memberikan tanggapan yang isinya menolak memberikan informasi, kemudian Pemohon Informasi tidak puas terhadap jawaban tersebut maka Pemohon Informasi dapat mengajukan keberatan kepada Atasan PPID. Misalnya PPID menjawab bahwa informasi yang diminta merupakan informasi dikecualikan atau rahasia. Namun, apabila Pemohon Informasi puas terhadap jawaban tersebut, maka proses-nya selesai.

1.2.4 Prosedur Pengajuan Keberatan

- a. Pemohon Informasi mengajukan keberatan kepada Atasan PPID melalui meja pelayanan informasi atau melalui email/website PPID. Apabila Atasan PPID tidak memberikan tanggapan dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) hari kerja. Pemohon dapat mengajukan atau mendaftarkan sengketa informasi ke Komisi Informasi.
- b. Atasan PPID memiliki waktu memberikan tanggapan selama 30 (tiga puluh) hari kerja. Apabila setelah memberikan tanggapan yang berisi penolakan permohonan informasi, Pemohon puas maka prosesnya selesai. Namun bila Pemohon Informasi tidak puas terhadap penolakan Atasan PPID, maka Pemohon dapat mengadukan atau mendaftarkan sengketa ke Komisi Informasi.
- c. Demikian halnya ketika Atasan PPID memberikan informasi, jika informasi yang diberikan Atasan PPID sesuai dan Pemohon Informasi puas maka prosesnya selesai.
- d. Apabila Pemohon Informasi tidak puas terhadap tanggapan atau informasi yang diberikan Atasan PPID maka Pemohon dapat mengajukan sengketa ke Komisi Informasi.

1.2.5 Sistem Pengelolaan Keadministrasian Mengenai Informasi Publik

PPID BRI mempunyai tugas pokok dalam hal pengelolaan informasi publik yang mencakup penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan dan/atau pelayanan informasi terhadap pengguna informasi publik. Untuk itu diperlukan pengelolaan keadministrasian dalam pelayanan informasi publik.

Implementasi pengelolaan administrasi Kertebukaan Informasi Publik (KIP) adalah sebagai berikut:

- a. Membuat formulir-formulir, yakni:
 - Formulir Permintaan Informasi Publik
 - Formulir Pemberitahuan Tertulis
 - Formulir PPID Tentang Ketidak Lengkapan Permintaan Informasi Publik
 - Formulir Keberatan Atas Permintaan Informasi Publik
- b. Membuat register, yakni:
 - Register Permintaan Informasi Publik
 - Register Keberatan
- c. Membuat laporan berkala mengenai pengelolaan informasi publik yang memuat mengenai gambaran umum kebijakan pelayanan informasi publik di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Laporan tersebut setiap tahun dilaporkan kepada Komisi Informasi Pusat.

BAGIAN II
GAMBARAN UMUM PELAYANAN INFORMASI PUBLIK
PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK.

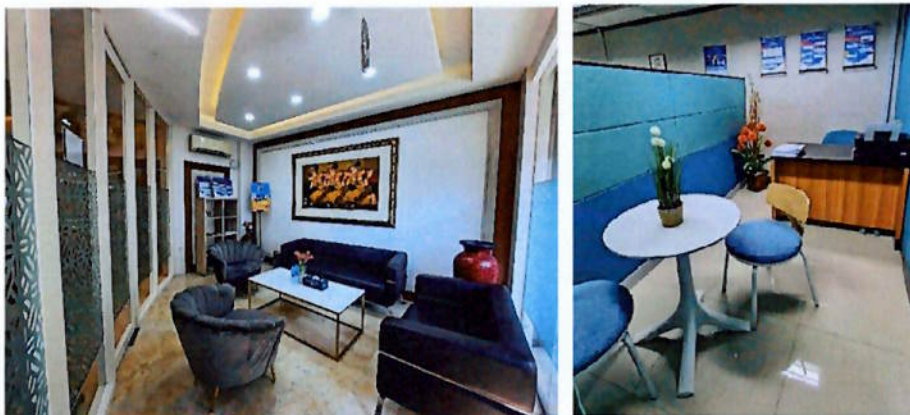
2.1 SARANA DAN PRASARANA

Untuk memperlancar kegiatan pelayanan informasi publik, BRI menyediakan ruangan khusus untuk menerima masyarakat yang ingin melakukan permohonan informasi. Ruangan pelayanan informasi publik di Kantor Pusat BRI berada Gedung BRI 1, lantai 6, Jl. Jenderal Sudirman Kav.44-46 Jakarta 10210, Indonesia.



Ruang pelayanan informasi dilengkapi dengan meja layanan, kursi, komputer dan telepon untuk pelaksana PPID. Setiap pengunjung atau masyarakat yang datang langsung ke Kantor Pusat BRI akan dilayani oleh pelaksana PPID. Layanan informasi seluruhnya gratis atau tidak dipungut biaya apapun.

Serta sudah terdapat kantor layanan informasi Publik di 15 regional office (RO) BRI yaitu RO Jakarta 1, RO Jakarta 2, RO Jakarta 3, RO Bandung, RO Yogyakarta, RO Semarang, RO Surabaya, RO Malang, RO Denpasar, RO Makassar, RO Bandar Lampung, RO Padang, RO Palembang, RO Medan dan RO Pekanbaru.



Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, Kolaboratif

2.2 SUMBER DAYA MANUSIA

Sumber Daya Manusia (SDM) PPID Pusat BRI berjumlah 7 orang yang merupakan pegawai BRI. Pekerja tersebut merupakan SDM yang memiliki latar belakang Kehumasan dan Layanan Nasabah. Dalam melakukan tugas sebagai PPID dan pelaksana PPID, Pekerja mempelajari seputar Keterbukaan Informasi Publik secara otodidak dan juga benchmark terhadap Badan Publik lain serta konsultasi dengan Komisi Informasi Pusat.

Ilmu lainnya didapatkan dari hasil training internal BRI yaitu pelatihan dan edukasi PPID yang telah dilakukan pada bulan 30 Juli 2024 sd 1 Agustus 2024 dengan melibatkan ahli di bidangnya khususnya komisioner Komisi Informasi Pusat seperti FGD.

2.3 ANGGARAN

Dalam rangka meningkatkan pelayanan informasi kepada masyarakat untuk melakukan permohonan informasi publik, maka PPID BRI sejak tahun 2021 hingga 2024. PPID BRI melakukan pelatihan dan edukasi pada seluruh pelaksana PPID kantor pusat dan 15 Regional Office (RO) BRI.

Anggaran pelayanan informasi publik PPID BRI tersebut berasal dari pos anggaran beban biaya humas. Pada tahun 2024, anggaran untuk layanan informasi publik tersebut yaitu sebesar Rp84.915.000 (delapan puluh empat juta sembilan ratus lima belas ribu rupiah).

2.4 CARA MEMPEROLEH INFORMASI PUBLIK

Berikut adalah berbagai cara atau saluran yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk mengajukan permohonan informasi kepada BRI:

a. Layanan tatap muka

Datang langsung petugas pelayanan informasi akan melayani masyarakat yang mengajukan permohonan informasi secara langsung di Ruang Layanan Informasi Publik Kantor Pusat BRI berada di Gedung BRI 1, lantai 6, Jl. Jenderal Sudirman Kav.44-46 Jakarta 10210, Indonesia. Jam layanan informasi yaitu setiap hari kerja, hari Senin sd Jumat mulai pukul 08.00 – 16.00 WIB dan hari Sabtu/Minggu/Besar libur. Selain itu, dapat juga mengunjungi 15 regional office (RO) BRI yaitu RO Jakarta 1, RO Jakarta 2, RO Jakarta 3, RO Bandung, RO Yogyakarta, RO Semarang, RO Surabaya, RO Malang, RO Denpasar, RO Makassar, RO Bandar Lampung, RO Padang, RO Palembang, RO Medan, dan RO Pekanbaru.

b. Surat

Surat permohonan informasi dapat dilayani langsung ke PPID BRI, di Ruang Layanan Informasi Publik Kantor Pusat BRI berada di Gedung BRI 1, lantai 6, Jl. Jenderal Sudirman Kav.44-46 Jakarta 10210, Indonesia.

c. Email

Layanan permohonan informasi melalui email dapat dikirimkan ke layanan-ppid@bri.co.id.

d. Website PPID

Publik bisa mengajukan permohonan informasi dengan cara yang lebih praktis, yaitu dengan mengisi form melalui website e-PPID BRI di <https://bri.co.id/web/ppid>.

e. Aplikasi PPID

Publik dapat mengajukan permohonan informasi dengan lebih mudah melalui aplikasi PPID BRI yang dapat di unggah pada *Google Play* (<https://play.google.com/store/apps/details?id=id.co.bri.brimo>) dan *iOS* (<https://apps.apple.com/id/app/ppid-bri/id6466259418>).

BAGIAN III
RINCIAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK
PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK.

3.1 JUMLAH PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK

Setelah diresmikannya PPID BRI, masyarakat sudah dapat mengajukan permohonan informasi publik kepada PPID BRI. Seiring dengan bertambahnya pengetahuan masyarakat tentang keterbukaan informasi publik, maka permohonan informasi yang masuk ke PPID BRI semakin bervariasi.

Tercatat pada tahun 2024 jumlah pemohon informasi yang masuk ke PPID BRI adalah sebanyak 28 pemohon. Adapun keseluruhan permohonan informasi tersebut masuk melalui website e-PPID BRI.

3.2 WAKTU PELAYANAN

Rata-rata waktu pelayanan yang permohonan informasi publik diperlukan untuk memenuhi tersebut selama 7 hari.

3.3 JUMLAH PERMOHONAN YANG DIKABULKAN YANG DITOLAK

Dari jumlah pemohon informasi telah dikabulkan dari berbagai kategori sebanyak 28 orang, seluruh informasi, yakni:

Rekapitulasi Permohonan Informasi Publik Tahun 2024

| No. | Bulan | Jumlah Pemohon | Saluran Permohonan | | | Pelayanan | |
|-----|---------------|----------------|--------------------|----------|--------------------|-----------|----------|
| | | | Tatap Muka | Email | Website & Aplikasi | Diberikan | Ditolak |
| 1 | Januari | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 |
| 2 | Februari | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | Maret | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 |
| 4 | April | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| 5 | Mei | 3 | 0 | 0 | 3 | 3 | 0 |
| 6 | Juni | 5 | 0 | 0 | 5 | 5 | 0 |
| 7 | Juli | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| 8 | Agustus | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| 9 | September | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 10 | Oktober | 6 | 0 | 0 | 6 | 6 | 0 |
| 11 | November | 3 | 0 | 0 | 3 | 3 | 0 |
| 12 | Desember | 4 | 0 | 0 | 4 | 4 | 0 |
| | Jumlah | 28 | 0 | 0 | 28 | 28 | 0 |

3.4 PENILAIAN

Sejak 2020 tahun PPID BRI secara rutin mengikuti kegiatan Monitoring dan Evaluasi (Monev) dalam rangka Penilaian dan Pemeringkatan Keterbukaan Informasi Badan Publik, yang diselenggarakan oleh Komisi Informasi Pusat dan di bawah pengawasan UKP4 (Unit Kerja Presiden bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan).

Pada tahun 2020 BRI mendapatkan nilai 43,47 dengan predikat “Kurang Informatif”, tahun 2021 mengalami peningkatan nilai 56,69 dengan predikat “Kurang Informatif”, tahun 2022 mengalami peningkatan signifikan naik 2 tingkat dengan nilai 98,31 dengan predikat “Informatif”, tahun 2023 dengan nilai 97,19 predikat “Informatif” dan tahun 2024 dengan nilai 98,89 predikat “Informatif” serta meraih peringkat tertinggi se-nasional “Arkaya Wiwarta Prajanugraha”. BRI terus melakukan perbaikan hingga dapat mempertahankan predikat “Informatif”.

BAGIAN IV
KENDALA DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK
PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK.

Keterbukaan informasi bukan hal yang baru bagi BRI yang sudah menjadi perusahaan terbuka sejak tahun 2003. Namun, Keterbukaan Informasi Publik dan Pelayanan Informasi Publik yang memenuhi standarisasi dari Komisi Informasi Pusat masih menjadi sesuatu tantangan bagi BRI yang memiliki unit kerja yang sangat luas dan banyak, sehingga masih butuh sosialisasi yang lebih masif dan juga penyesuaian kembali. Adapun PPID BRI seringkali mengalami kesulitan dan hambatan yang sebagian besar berasal dari internal perusahaan sendiri. Hambatan tersebut antara lain masih kurang pemahamannya pengetahuan unit kerja lain terkait data yang diberikan merupakan data rahasia perusahaan atau bukan serta membedakan apakah permohonan yang diajukan sesuai dengan pertanyaan PPID atau masuk pertanyaan layanan BRI.

Sementara itu, hambatan juga datang dari luar atau eksternal, yaitu datang dari pemohon informasi. Para pemohon informasi tidak jarang meminta data yang sangat detail dan cukup rumit bahkan data di periode puluhan tahun lalu sehingga hal ini membuat waktu koordinasi dan pemenuhan data perlu waktu.

BAGIAN V
REKOMENDASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT
UNTUK PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN INFORMASI PUBLIK
PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK.

Berdasarkan pelaksanaan pelayanan informasi publik selama tahun 2024, beberapa rekomendasi dan rencana tindak lanjut yang dapat menunjang kinerja di tahun 2024, di antaranya:

- a. Internal perusahaan akan terus melakukan sosialisasi dan pendekatan secara intensif unit per unit termasuk perusahaan anak BRI agar kebutuhan data untuk pelayanan informasi kepada publik bisa terpenuhi dengan baik dan lancar. Selain itu terus melakukan evaluasi dan pembaharuan list informasi publik dan informasi yang dikecualikan.
- b. Selain itu, akan dilakukan perluasan kantor layanan informasi PPID di semua Regional Office (RO) BRI yang berjumlah 18 RO.
- c. Mengupdate data di aplikasi PPID BRI agar dapat diakses lebih mudah oleh pemohon.
- d. Melakukan pembenahan melalui evaluasi serta masukan yang di dapat dari Komisi Informasi Pusat sehingga dapat meningkatkan nilai dan predikat di tahun 2025.