


LAPORAN PPID TAHUN 2025

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

 [bankbri_id](#)

 www.bri.co.id/web/ppid

Jl. Jenderal Sudirman No.Kav 44-46,
RT.14/RW.1, 1, Bend. Hilir, Kecamatan
Tanah Abang, Kota Jakarta Pusat,
Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10210

KATA PENGANTAR

Sejak menjadi perusahaan terbuka pada tahun 2003, BRI terus memperkuat komitmen terhadap Keterbukaan Informasi Publik sesuai Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008. Komitmen tersebut diwujudkan melalui penyempurnaan tata kelola layanan informasi publik, antara lain melalui pembaruan Surat Keputusan Direksi terkait struktur Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) pada tahun 2025.

Seiring meningkatnya kebutuhan dan akses masyarakat terhadap informasi, BRI terus mengoptimalkan layanan informasi publik. Sepanjang tahun 2025, PPID BRI menerima 25 permohonan informasi dari berbagai kalangan, termasuk mahasiswa, jurnalis, institusi, pelaku usaha, dan masyarakat umum.

Dalam rangka peningkatan kualitas layanan, BRI telah menghadirkan fasilitas ruang layanan informasi PPID di Kantor Pusat dan 18 Kantor Regional. Upaya ini merupakan bagian dari komitmen BRI dalam memberikan layanan informasi yang transparan, mudah diakses, dan akuntabel.

Ke depan, BRI akan terus meningkatkan kualitas keterbukaan informasi publik guna memperkuat kepercayaan dan aksesibilitas masyarakat terhadap informasi.

Jakarta, 20 April 2026

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



Ratna Leli Nurjanah
Wakil Atasan PPID



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	2
BAGIAN I.....	4
PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID)	4
PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK	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. 4	
1.1.3 Struktur Organisasi PPID Regional Office (RO) PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.....	5
1.1.4 Visi dan Misi PPID BRI	5
1.2 STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK DI PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK.	5
1.2.1 Prosedur Pengajuan Permohonan Informasi Publik Secara Tatap Muka	5
1.2.2 Prosedur Pengajuan Permohonan Informasi Publik Secara Online	6
1.2.3 Prosedur Pengajuan Keberatan.....	7
1.2.4 Sistem Pengelolaan Keadministrasian Mengenai Informasi Publik	7
BAGIAN II	8
GAMBARAN UMUM PELAYANAN INFORMASI PUBLIK.....	8
PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK.	8
2.1 SARANA DAN PRASARANA	8
2.2 SUMBER DAYA MANUSIA	9
2.3 ANGGARAN.....	9
BAGIAN III.....	10
RINCIAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK	10
PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK.	10
3.1 JUMLAH PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK.....	10
3.2 WAKTU PELAYANAN	10
3.3 JUMLAH PERMOHONAN YANG DIKABULKAN YANG DITOLAK.....	10
3.4 PENILAIAN.....	11
BAGIAN IV.....	12
KENDALA DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK.....	12
PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK	12
BAGIAN V.....	13
REKOMENDASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT.....	13
UNTUK PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN INFORMASI PUBLIK	13

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 menegaskan pentingnya pemenuhan hak masyarakat atas informasi publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP). Regulasi ini mewajibkan seluruh Badan Publik, termasuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN), untuk menjalankan prinsip transparansi dalam setiap penyelenggaraan kegiatan.

Sebagai Badan Publik, BRI berkomitmen untuk melaksanakan pelayanan informasi kepada masyarakat. Dalam rangka mendukung hal tersebut, BRI telah menetapkan struktur Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) melalui Surat Keputusan Direksi Nokep: 4538-DIR/CSC/09/2025 yang mengatur organisasi, tugas, dan tanggung jawab PPID dalam pengelolaan layanan informasi publik.

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

Keterbukaan informasi wajib diterapkan kedalam kinerja setiap badan publik sebagai bentuk tanggung jawab kepada pemangku kepentingan serta meningkatkan rasa percaya dari masyarakat. Keterbukaan informasi ini juga telah diatur dalam Undang-undang 14 tahun 2008.

Dalam penerapannya, PPID atau Pejabat Pengelola Informasi & Dokumentasi merupakan pejabat yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan dan/atau pelayanan informasi di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. sesuai Surat Keputusan Direksi Nokep: 4538-DIR/CSC/09/2025 Tentang Struktur Pejabat Pengelola Informasi & Dokumentasi BRI.

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

- | | |
|------------------------|--|
| a. Atasan PPID | : Group Head Corporate Secretary Group |
| b. Wakil Atasan PPID 1 | : Department Head Corporate Communication Department (Corporate Secretary Group) |
| c. Wakil Atasan PPID 2 | : Department Head Customer Protection Department (Customer Experience Group) |
| d. PPID | : Team Leader Corporate Communication Department (Corporate Secretary Group) |
| e. Wakil PPID | : Team Leader Customer Protection Department (Customer Experience Group) |
| f. PPID Pelaksana | : a. Team Member Corporate Communication Department (Corporate Secretary Group)
b. Team Member Customer Protection Department (Customer Experience Group) |
| g. Tim Pertimbangan | : a. Department Head Legal Advice Department (Legal Group)
b. Department Head Data Protection & Management Department (Digital Risk Group)
c. Department Head Compliance Department (Compliance Group) |

- h. Petugas Pelayanan Informasi Publik : Team Member Customer Protection Department (Customer Experience Group)

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

- a. Atasan PPID : Regional CEO
- b. Wakil Atasan PPID : Regional Operation Head
- c. PPID : Department Head Logistic, General Affair, & Network Department
- d. Wakil PPID 1 : Department Head Operation, Service, & E-Channel Department
- e. Wakil PPID 2 : Regional Legal Team
- f. PPID Pelaksana : a. Branch Office Head
b. Manajer Operasional
- g. Tim Pertimbangan : a. Regional Legal Team
b. Regional Operational Risk & Compliance Team
- h. Petugas Pelayanan Informasi Publik : Operation, Service, & E-Channel Department

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

- a. Mitigasi Risiko: Reputasi terkait sengketa publik
- b. Memperluas Jangkauan: Akses offline, digital, dan disabilitas
- c. Standarisasi Layanan: Terstandar dengan mutu layanan yang prima
- d. Pemuthakiran Data: Pembaruan data informasi publik secara berkala

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 18 regional office (RO) BRI yaitu:

1. RO Medan
2. RO Pekanbaru
3. RO Padang
4. RO Palembang
5. RO Bandar Lampung
6. RO Jakarta 1
7. RO Jakarta 2
8. RO Jakarta 3
9. RO Bandung
10. RO Semarang

11. RO Yogyakarta
12. RO Surabaya
13. RO Malang
14. RO Banjarmasin
15. RO Makassar
16. RO Manado
17. RO Denpasar
18. RO Jayapura

Masyarakat sebagai pemohon informasi dapat mengajukan permintaan informasi publik dengan mendatangi kantor unit layanan informasi publik di Kantor Pusat BRI dan 18 regional office (RO) BRI. Dengan alur sebagai berikut:

- a. Pemohon informasi dilayani oleh petugas PPID (helpdesk), kemudian petugas mengecek berkas permohonan informasi di ruang pelayanan.
- b. Pemohon informasi wajib mengisi formulir permohonan informasi yang dibutuhkan dan memberikan tujuan penggunaan informasi yang diminta.
- c. 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.
- d. Pemohon informasi wajib menerima atau meminta tanda bukti atas permohonan informasi serta nomor pendaftaran pada petugas.
- e. PPID memiliki waktu 10 (sepuluh) hari kerja untuk menjawab permintaan informasi dan dapat meminta perpanjangan waktu 7 (tujuh) hari kerja.
- f. 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 Pengajuan Permohonan Informasi Publik Secara Online

- a. Pemohon Informasi dapat mengakses laman keterbukaan informasi publik BRI melalui website www.bri.co.id/web/ppid atau aplikasi mobile PPID BRI 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>). 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.

1.2.3 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.

1.2.4 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 18 regional office (RO) BRI yaitu RO Medan, RO Pekanbaru, RO Padang, RO Palembang, RO Bandar Lampung, RO Jakarta 1, RO Jakarta 2, RO Jakarta 3, RO Bandung, RO Semarang, RO Yogyakarta, RO Surabaya, RO Malang, RO Banjarmasin, RO Makassar, RO Manado, RO Denpasar, dan RO Jayapura.



2.2 SUMBER DAYA MANUSIA

Sumber Daya Manusia (SDM) PPID BRI berjumlah 20 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 tanggal 16 dan 18 September 2025.

2.3 ANGGARAN

Dalam rangka meningkatkan pelayanan informasi kepada masyarakat untuk melakukan permohonan informasi publik, maka PPID BRI sejak tahun 2021 hingga 2025. PPID BRI melakukan pelatihan dan edukasi pada seluruh pelaksana PPID kantor pusat dan 18 Regional Office (RO) BRI. Anggaran pelayanan informasi publik PPID BRI tersebut berasal dari pos anggaran beban biaya humas.

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 2025 jumlah pemohon informasi yang masuk ke PPID BRI adalah sebanyak 25 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 25 orang, seluruh informasi, yakni:

Rekapitulasi Permohonan Informasi Publik Tahun 2025

No.	Bulan	Jumlah Pemohon	Saluran Permohonan Website & Aplikasi	Pelayanan	
				Diberikan	Ditolak
1	Januari	6	6	6	0
2	Februari	1	1	1	0
3	Maret	0	0	0	0
4	April	5	5	5	0
5	Mei	3	3	3	0
6	Juni	1	1	1	0
7	Juli	3	3	3	0
8	Agustus	4	4	4	0
9	September	0	0	0	0
10	Oktober	0	0	0	0
11	November	1	1	1	0
12	Desember	1	1	1	0
	Jumlah	25	25	25	0

3.4 PENILAIAN

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

No.	Tahun	Nilai	Predikat
1.	2020	43,47	Kurang Informatif
2.	2021	56,69	Kurang Informatif
3.	2022	98,31	Informatif
4.	2023	97,19	Informatif
5.	2024	98,89	Informatif
6.	2025	95,67	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, sehingga masih butuh sosialisasi yang lebih masif.

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 2025, beberapa rekomendasi dan rencana tindak lanjut yang dapat menunjang kinerja di tahun 2026, 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, BRI terus melakukan evaluasi dan pembaharuan list informasi publik dan informasi yang dikecualikan.
- b. Melakukan pembenahan atas evaluasi serta masukan yang di dapat dari Komisi Informasi Pusat sehingga dapat meningkatkan nilai dan predikat di tahun 2026.