



KEMENTERIAN INVESTASI
DAN HILIRISASI/BKPM

LAPORAN PPID

KEMENTERIAN INVESTASI
DAN HILIRISASI/BKPM

2024



BAB I	PENDAHULUAN	1
1.1	Latar Belakang.....	1
1.2	Dasar Hukum.....	1
1.3	Visi.....	2
1.4	Misi.....	2
BAB II	SARANA DAN PRASARANA	3
2.1	Help Desk PPID.....	3
2.2	<i>Customer Relationship Management</i>	4
2.3	Layanan Panggilan Video	4
2.4	Media Sosial	5
2.5	Portal Satu Data	6
2.6	Alat Bantu untuk Pemohon Disabilitas	7
BAB III	PELAYANAN INFORMASI PUBLIK	8
3.1	<i>Workshop</i> dan Bimbingan Teknis	8
3.2	Rekapitulasi Permohonan Informasi Publik	9
BAB IV	KENDALA	11
4.1	Keberatan dan Sengketa Informasi	11
4.2	Anugerah Keterbukaan Informasi.....	11
BAB V	REKOMENDASI	13

1.1 LATAR BELAKANG

Pelayanan informasi publik merupakan salah satu pilar penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan partisipatif. Di era keterbukaan informasi, badan publik dituntut untuk menyediakan akses informasi yang mudah, cepat, dan tepat sebagai bentuk pemenuhan hak masyarakat atas informasi publik. Kementerian Investasi dan Hilirisasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) memiliki peran strategis sebagai penghubung utama antara pemerintah dan masyarakat dalam hal penyediaan informasi publik, khususnya terkait penanaman modal.

PPID Kementerian Investasi dan Hilirisasi/BKPM terus berupaya meningkatkan kualitas layanan informasi publik melalui penguatan infrastruktur, pengembangan sistem digital, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia. Inovasi dan perbaikan layanan dilakukan agar masyarakat dari berbagai kalangan, termasuk kelompok rentan seperti penyandang disabilitas, dapat memperoleh informasi secara setara tanpa hambatan geografis maupun teknis.

Laporan ini disusun untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai pelaksanaan pelayanan informasi publik di lingkungan Kementerian Investasi dan Hilirisasi/BKPM sepanjang tahun 2024, termasuk capaian, kendala, hingga rekomendasi perbaikan. Harapannya, laporan ini dapat menjadi bahan evaluasi bersama untuk memperkuat komitmen keterbukaan informasi publik dan mendorong terciptanya pelayanan yang prima bagi seluruh masyarakat.

1.2 DASAR HUKUM

Pelayanan informasi publik di lingkungan Kementerian Investasi dan Hilirisasi/BKPM saat ini diatur melalui Peraturan Menteri Investasi/Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 5 Tahun 2023 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Investasi dan Hilirisasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal. Selain itu, Keputusan Menteri Investasi/Kepala BKPM Nomor 227 Tahun 2024 telah menetapkan pembentukan Tim Pertimbangan Pelayanan Informasi serta penetapan PPID guna memperkuat tata kelola informasi publik.

Pelayanan informasi publik di Kementerian Investasi dan Hilirisasi/BKPM dilaksanakan oleh Biro Komunikasi dan Layanan Informasi, didukung oleh PPID Pelaksana yang terdiri dari perwakilan setiap unit Eselon II. PPID berkomitmen untuk memberikan layanan informasi yang cepat, tepat, dan sederhana sesuai standar yang berlaku. Dalam pelaksanaannya, permohonan informasi dapat diajukan secara langsung maupun melalui surat menyurat, dengan tetap mengedepankan prinsip transparansi dan akuntabilitas. Setiap permohonan ditindaklanjuti ke unit-unit teknis yang membidangi informasi.

1.3 VISI

Terciptanya pelayanan informasi yang prima.

1.4 MISI

1. Meningkatkan kualitas pelayanan informasi;
2. Meningkatkan transparansi pelayanan informasi;
3. Tercapainya pelayanan informasi yang mudah, cepat, dan transparan.

Dalam rangka mewujudkan prinsip keterbukaan informasi dan mendukung tata kelola pemerintahan yang transparan, Kementerian Investasi dan Hilirisasi/BKPM terus melakukan penguatan terhadap pelayanan informasi publik. PPID Kementerian Investasi dan Hilirisasi/BKPM berperan sebagai garda terdepan dalam menyediakan akses informasi yang cepat, akurat, dan mudah dijangkau oleh masyarakat. Untuk itu, berbagai inovasi dan fasilitas pelayanan informasi telah dikembangkan agar mampu menjawab kebutuhan publik dengan lebih baik, adaptif, dan inklusif.

Fasilitas pelayanan informasi tersebut disiapkan dalam berbagai bentuk, baik fisik maupun digital, guna memastikan bahwa setiap warga negara memiliki akses yang setara terhadap informasi publik, tanpa hambatan geografis maupun keterbatasan fisik. Berikut adalah rangkaian fasilitas dan infrastruktur yang telah disediakan oleh PPID Kementerian Investasi dan Hilirisasi/BKPM:

2.1 **HELPDESK PPID**

Pelayanan informasi publik secara langsung disediakan melalui Helpdesk PPID yang berlokasi di Ruang Pelayanan Informasi Publik, lantai dasar Gedung Barli Halim, Kantor Kementerian Investasi dan Hilirisasi/BKPM, Jalan Jenderal Gatot Subroto Kav. 44, Jakarta Selatan. Helpdesk ini dilengkapi dengan daftar informasi publik, formulir permohonan informasi, formulir keberatan informasi, serta fasilitas pendukung seperti meja, kursi, lemari penyimpanan, komputer, dan mesin pencetak untuk menunjang kelancaran layanan.

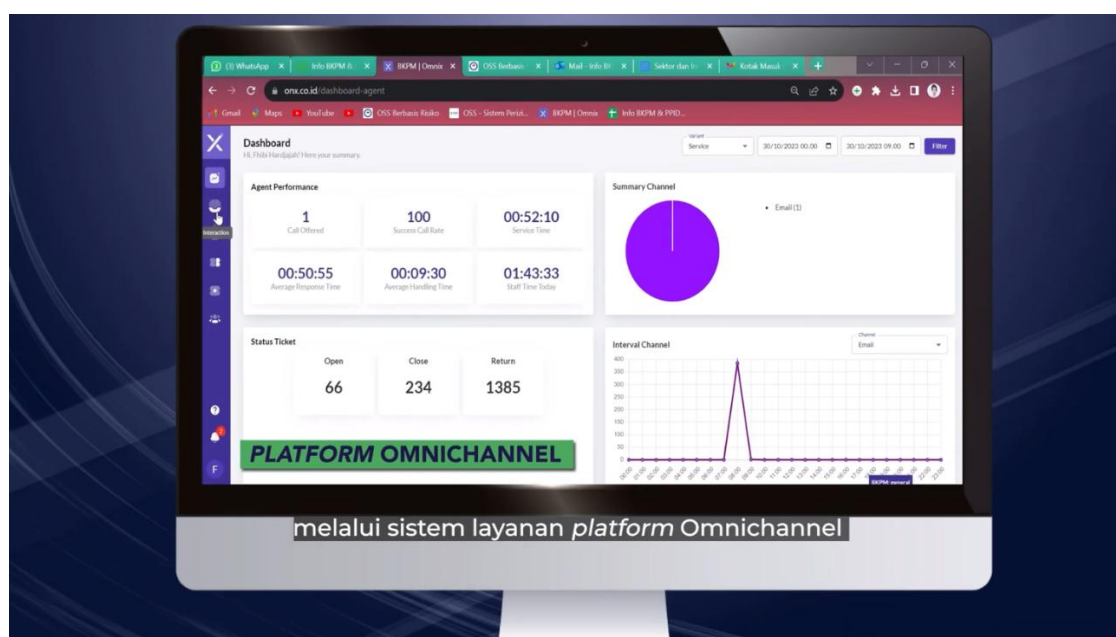


Gambar 1 Meja Pelayanan Helpdesk PPID

2.2 Customer Relationship Management

Selain tatap muka, pelayanan informasi publik juga dapat diakses secara daring melalui situs resmi www.bkpm.go.id, www.ppid.bkpm.go.id, serta melalui surel di alamat ppid@bkpm.go.id dan info@bkpm.go.id.

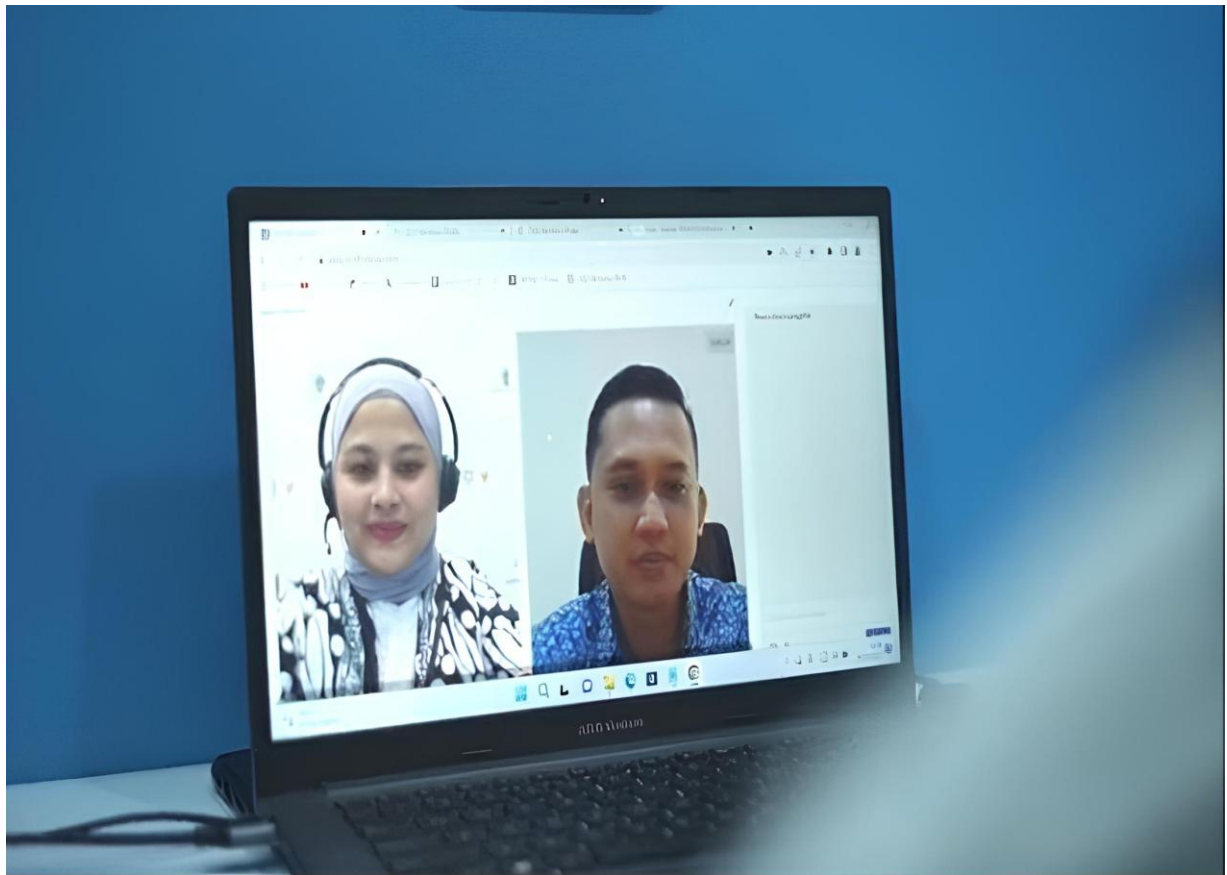
Masyarakat dapat mengajukan permohonan informasi terkait penanaman modal melalui kanal-kanal tersebut. Untuk meningkatkan kualitas layanan, PPID menggunakan sistem *Customer Relationship Management* (CRM), memungkinkan pencatatan permohonan secara digital dan dilengkapi fitur tracking untuk memantau status permohonan secara real time.



Agan Contact Center PPID dengan platform Omnichannel

2.3 LAYANAN PANGGILAN VIDEO

Untuk menghadirkan pengalaman layanan yang lebih personal dan interaktif, Kementerian Investasi dan Hilirisasi/BKPM menyediakan layanan panggilan video dengan agen contact center. Layanan ini dapat diakses melalui platform Online Single Submission (OSS) dan memungkinkan pemohon memperoleh penjelasan secara langsung melalui interaksi audiovisual. memberikan pelayanan yang lebih personal dan interaktif secara audiovisual dengan pemohon informasi, disediakan layanan panggilan video dengan agen *contact center* melalui *website Online Single Submission* (OSS).



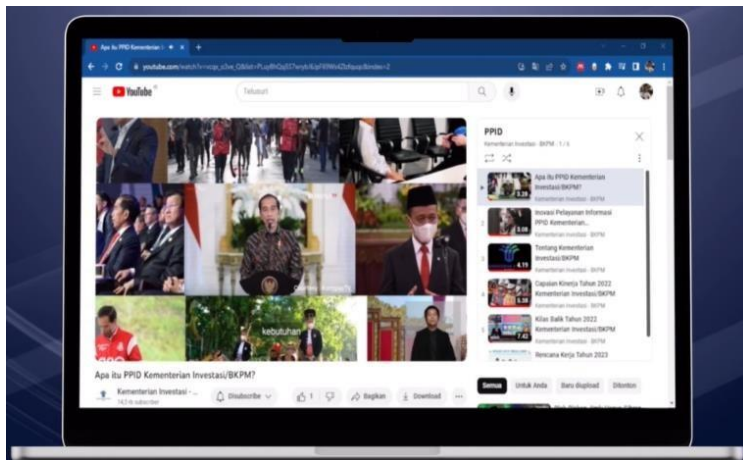
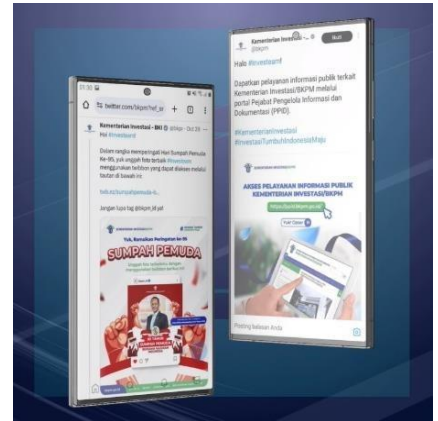
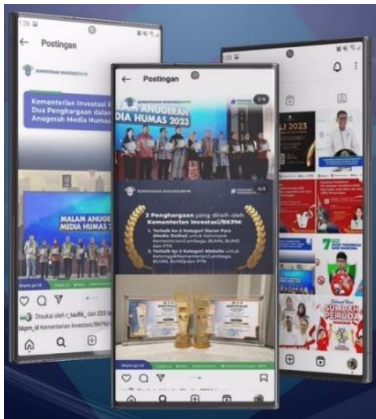
Agen *Contact Center* PPID dengan layanan

2.4 MEDIA SOSIAL

Sebagai bagian dari upaya meningkatkan keterbukaan informasi publik, PPID secara aktif menginisiasi konten-konten edukatif dan informatif di media sosial. Konten ini dikemas dengan bahasa yang sederhana, kreatif, dan mudah dipahami, serta disebarluaskan melalui platform seperti Instagram, Facebook, X (Twitter), dan YouTube.

Inisiasi konten yang berfokus pada tema keterbukaan informasi yang dikemas dalam bahasa yang mudah dipahami dan kreatif di *platform* media sosial seperti Instagram, Facebook, X, dan YouTube.

BAB II Sarana dan Prasarana



2.5 PORTAL SATU DATA

Portal Satu Data Kementerian Investasi dan Hilirisasi/BKPM dikembangkan untuk mempermudah masyarakat mengakses data terbuka seputar realisasi investasi, Nomor Induk Berusaha (NIB), dan data terkait lainnya. Informasi disajikan secara interaktif melalui visualisasi, infografis, dan produk-produk informasi terkini, sehingga mendukung transparansi dan pemanfaatan data secara lebih luas.

2.6 ALAT BANTU UNTUK PEMOHON DISABILITAS

Layanan yang bersahabat bagi penyandang disabilitas, baik secara luring maupun daring seperti kursi roda, area ramp, dan tombol lift braille.



Tombol Lift Braille



Kursi Roda

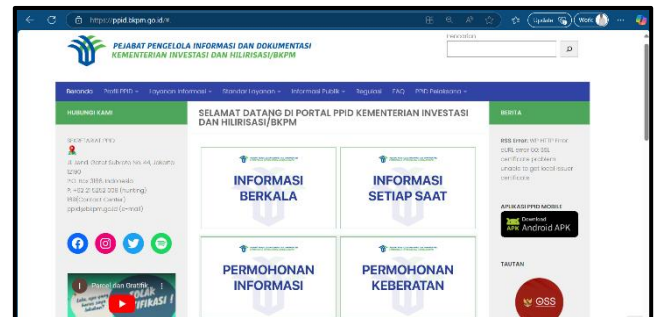


Area Ramp

Website PPID yang dilengkapi fitur aksesibilitas bagi penyandang disabilitas untuk kustomisasi tampilan serta penggunaan Juru Bahasa Isyarat pada kegiatan-kegiatan kementerian.



Website Utama Kementerian Investasi dan Hilirisasi/BKPM



Website PPID Kementerian Investasi dan Hilirisasi/BKPM



Juru Bahasa Isyarat di Kegiatan Kementerian

BAB III Pelayanan Informasi Publik

Pelayanan informasi publik oleh PPID Kementerian Investasi dan Hilirisasi/BKPM didukung melalui alokasi anggaran yang bersumber dari DIPA Satuan Kerja Sekretariat Menteri/Sekretariat Utama. Anggaran ini digunakan untuk membiayai operasional layanan, pengembangan infrastruktur informasi, pelatihan SDM, serta kegiatan pendukung lainnya guna memastikan layanan informasi publik dapat berjalan secara efektif dan berkelanjutan.

Pelaksanaan layanan sehari-hari ditangani oleh Biro Komunikasi dan Layanan Informasi selaku PPID, serta didukung oleh PPID Pelaksana yang merupakan perwakilan dari seluruh unit Eselon I di lingkungan Kementerian. Koordinasi dan kolaborasi antar pihak menjadi kunci utama dalam menjaga mutu dan ketepatan layanan informasi publik kepada masyarakat.

Salah satu bentuk nyata dari pemanfaatan anggaran serta upaya penguatan kapasitas PPID adalah penyelenggaraan kegiatan workshop dan bimbingan teknis yang melibatkan seluruh PPID Pelaksana. Kegiatan ini tidak hanya berperan sebagai sarana penguatan kapasitas internal, tetapi juga menjadi momentum penting untuk memperkuat komitmen bersama dalam penyelenggaraan layanan informasi publik yang transparan dan akuntabel.

3.1 WORKSHOP DAN BIMBINGAN TEKNIS

Selama Workshop Keterbukaan Informasi Publik diselenggarakan pada Kamis, 6 Juni 2024, di Auditorium Nusantara, sementara Bimbingan Teknis Penyusunan Daftar Informasi Publik (DIP) dan Daftar Informasi yang Dikecualikan (DIK) dilaksanakan pada Jumat, 7 Juni 2024, di Artisan Lounge Hotel Alila SCBD. Kegiatan ini bertujuan untuk mengimplementasikan Peraturan Menteri Investasi/Kepala BKPM Nomor 5 Tahun 2023 tentang Standar Layanan Informasi Publik serta meningkatkan pemahaman mengenai peran strategis Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dalam mengelola informasi secara transparan dan akuntabel.

Workshop dan bimbingan teknis ini menjadi kesempatan bagi PPID Pelaksana di lingkungan Kementerian Investasi dan Hilirisasi/BKPM untuk terus meningkatkan kualitas serta aksesibilitas informasi yang disediakan kepada masyarakat. Hal ini sejalan dengan misi pemerintah dalam memperkuat transparansi dan akuntabilitas layanan publik sekaligus menjaga kerahasiaan data pribadi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Selain itu, kegiatan ini juga bertujuan untuk memperbarui DIP dan DIK secara berkala agar terdapat kejelasan mengenai informasi yang dikuasai serta yang berada di luar kewenangan Kementerian. Dengan demikian, potensi sengketa informasi publik dapat diminimalkan.



3.2 REKAPITULASI PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK

Selama tahun 2024, PPID Kementerian Investasi dan Hilirisasi/BKPM melayani 581 permohonan informasi dari masyarakat, yang terdiri dari mahasiswa, pelaku usaha, pemerintah, dan umum. Sebagian besar pemohon informasi berasal dari mahasiswa, yaitu 300 orang atau 51,64% dari jumlah pemohon informasi. Sedangkan dari kalangan pelaku usaha yaitu 115 orang atau 19,79% dari jumlah pemohon informasi, umum yaitu 95 orang atau 16,35% dari jumlah pemohon informasi, dan dari kalangan pemerintah yaitu 71 orang atau 12,22% dari jumlah pemohon informasi.

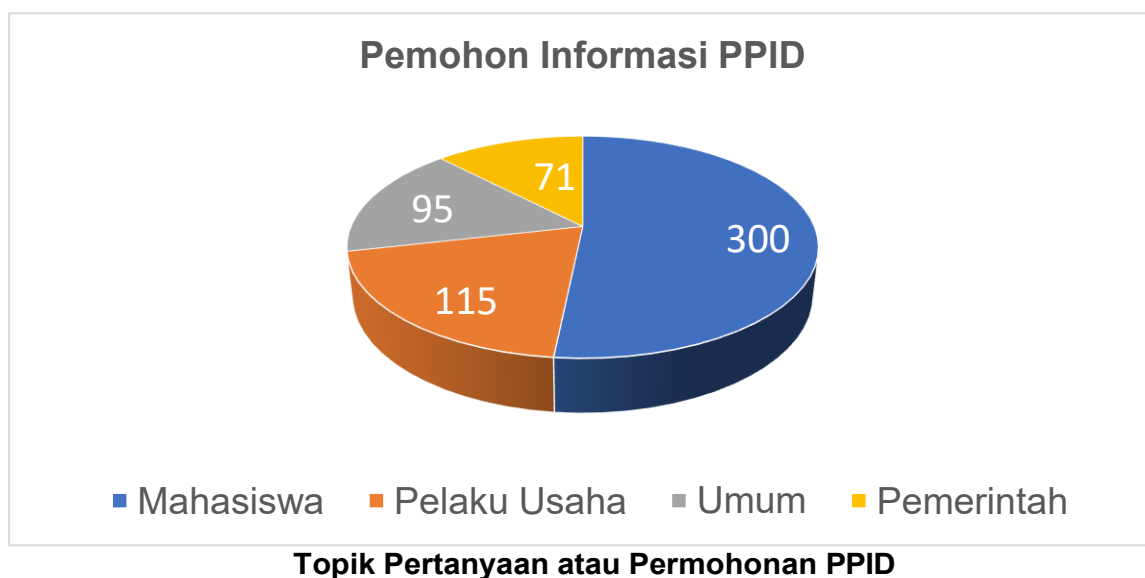
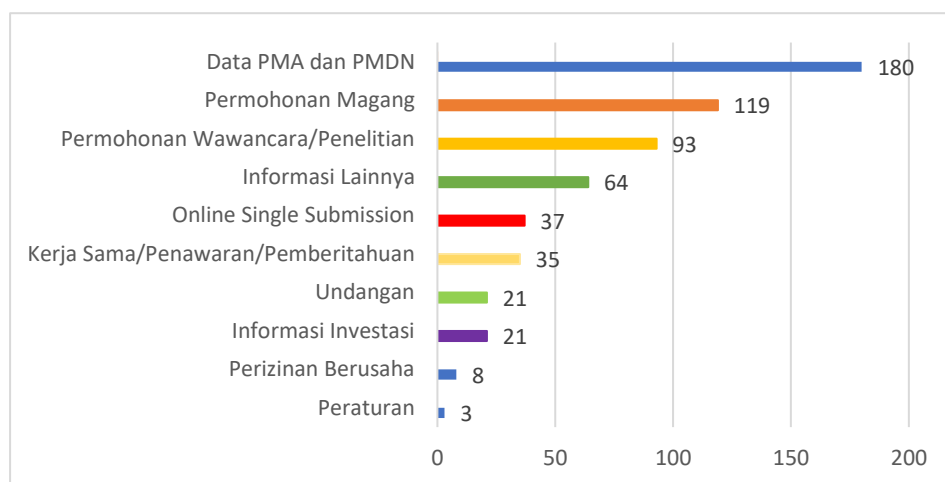
NO.	BULAN	JUMLAH PERMOHONAN INFORMASI
1	Januari	41
2	Februari	34
3	Maret	17
4	April	4
5	Mei	32
6	Juni	45
7	Juli	62
8	Agustus	109
9	September	76
10	Oktober	28
11	November	68
12	Desember	65
	JUMLAH	581

Tabel 1: Rekapitulasi Permohonan Informasi Publik

PPID Kementerian Investasi dan Hilirisasi/BKPM melayani permohonan informasi secara langsung maupun melalui surat menyurat, berdasar asas cepat, tepat, dan sederhana. Setiap permohonan ditindaklanjuti ke unit-unit teknis yang membidangi informasi.

Berdasarkan topik pertanyaan atau permohonan, sebagian besar mengenai Data PMA dan PMDN sebanyak 180 buah (30,98%); Permohonan magang 119 buah (20,48%); Permohonan Wawancara/Penelitian sebanyak 93 buah (16,01%); Informasi Lainnya sebanyak 64 buah (11,02%); Online Single Submission sebanyak 37 buah (6,37%). Diikuti oleh informasi mengenai Kerja Sama/Penawaran/Pemberitahuan sebanyak 35 buah (6,02%); Informasi Investasi sebanyak 21 buah (3,61%); Undangan sebanyak 21 buah (3,61%); Perizinan Berusaha sebanyak 8 buah (1,38%); dan Peraturan sebanyak 3 buah (0,52%).

Setiap permohonan informasi diselesaikan dalam jangka waktu yang ditentukan oleh Undang-Undang KIP, yaitu paling lama 10 (sepuluh) hari kerja, yang dapat ditambah 7 (tujuh) hari kerja dengan pemberitahuan tertulis. Rata-rata petugas PPID dapat menyelesaikan permohonan informasi dalam waktu 5-7 hari kerja.



4.1 KEBERATAN DAN SENGKETA INFORMASI

Selama tahun 2024, PPID Kementerian Investasi dan Hilirisasi/BKPM menerima 3 keberatan dari masyarakat. Keberatan informasi datang dari Greenpeace Indonesia yang dijawab oleh Atasan PPID bahwa informasi yang diminta tidak berada di bawah penguasaan PPID.

Adapun 2 keberatan informasi lainnya berlanjut pada sidang sengketa informasi publik ke Majelis Komisioner Komisi Informasi Pusat (KIP) yang mana 1 sengketa informasi publik a.n. Mad Haer ditolak oleh Majelis Komisioner KIP karena permohonan keberatan lewat jangka waktu yang ditentukan. 1 sengketa informasi publik lainnya a.n. Victory Law Firm dikabulkan gugatannya oleh Majelis Komisioner KIP terkait pemberian salinan dokumen Nomor Induk Berusaha (NIB) dengan menghitamkan informasi yang berkaitan dengan data pribadi.

4.2 ANUGERAH KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK 2024

Pada tanggal 17 Desember 2024 bertempat di Jakarta, Kementerian Investasi dan Hilirisasi/BKPM yang diwakili oleh Deputy Bidang Pengembangan Iklim Penanaman Modal Kementerian Investasi dan Hilirisasi/BKPM mendapatkan Penghargaan Keterbukaan Informasi Publik 2024 sebagai Badan Publik “Informatif” untuk kategori Kementerian/Lembaga dari Komisi Informasi Pusat RI. Berdasarkan Keputusan Komisi Informasi Pusat Republik Indonesia Nomor: 52/KEP/KIP/XII/2024 tentang Hasil Monitoring dan Evaluasi Keterbukaan Informasi Publik pada Badan Publik Tahun 2024, Kementerian Investasi dan Hilirisasi/BKPM mendapatkan nilai akhir 95,80.



Acara Penghargaan Keterbukaan Informasi Publik 2024

Dalam pelaksanaan layanan informasi publik, PPID Kementerian Investasi dan Hilirisasi/BKPM menghadapi sejumlah tantangan baik dari sisi eksternal maupun internal. Pemahaman atas kendala ini menjadi dasar penting untuk merumuskan strategi perbaikan layanan di masa mendatang.

Dalam pelaksanaan layanan informasi publik, PPID Kementerian Investasi dan Hilirisasi/BKPM menghadapi sejumlah tantangan baik dari faktor internal maupun eksternal. Di sisi eksternal, salah satu tantangan yang kerap muncul adalah tingkat pemahaman publik yang masih beragam terkait prosedur permohonan informasi, jenis informasi yang dapat diakses, serta alur penyelesaian permintaan informasi. Hal ini menjadi pengingat bagi PPID untuk terus meningkatkan kualitas sosialisasi dan penyediaan panduan yang mudah dipahami masyarakat luas.

Selain itu, sebagian informasi yang diminta publik terkadang memerlukan klarifikasi atau pembaruan data dari pihak ketiga, seperti pelaku usaha, kementerian atau lembaga lain, maupun pemerintah daerah. Proses koordinasi lintas pihak ini membutuhkan waktu tambahan agar informasi yang diberikan tetap akurat, terkini, dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dinamika perubahan kebijakan di tingkat nasional maupun sektoral juga memerlukan penyesuaian internal agar PPID dapat menjaga sinkronisasi informasi antar-lembaga.

Dari sisi internal, tantangan utama terletak pada penguatan tata kelola koordinasi antarunit. Petugas PPID kerap menghadapi kesulitan memperoleh data secara tepat waktu dari unit teknis selaku PPID Pelaksana, yang berdampak pada keterlambatan penyediaan informasi kepada pemohon. Selain itu, sebagian unit teknis belum memiliki mekanisme rutin untuk memperbarui dan melaporkan informasi kepada PPID, sehingga pembaruan informasi umumnya baru dilakukan ketika ada permintaan, bukan sebagai bagian dari siklus manajemen informasi yang berkelanjutan. Regulasi mengenai Daftar Informasi Publik (DIP) dan Daftar Informasi yang Dikecualikan (DIK) juga belum sepenuhnya dipahami oleh seluruh unit teknis, sehingga diperlukan peningkatan sosialisasi, pelatihan, dan pendampingan teknis agar penyampaian informasi publik dapat dilakukan secara konsisten dan sesuai ketentuan.

Sebagai upaya untuk mengatasi berbagai tantangan yang dihadapi serta meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik, PPID Kementerian Investasi dan Hilirisasi/BKPM merekomendasikan sejumlah langkah penguatan, baik dari sisi infrastruktur, tata kelola, maupun kapasitas sumber daya manusia. Salah satu prioritas adalah pengembangan website PPID dengan penambahan fitur tracking dan real-time monitoring yang memungkinkan pemohon memantau secara langsung status permohonannya. Selain itu, penggunaan email bot diusulkan untuk mengotomatisasi pengiriman notifikasi awal, seperti konfirmasi penerimaan permohonan atau pemberitahuan terkait proses lanjutan, sehingga mempercepat alur komunikasi antara PPID dan pemohon informasi.

Untuk memastikan layanan yang inklusif, PPID juga mendorong penyempurnaan fitur aksesibilitas di platform digital, termasuk opsi pembesaran teks, pengaturan kontras warna, pembaca layar, serta penyediaan materi audiovisual yang dilengkapi juru bahasa isyarat. Di sisi lain, integrasi penyediaan informasi publik dengan Portal Satu Data Kementerian Investasi dan Hilirisasi/BKPM menjadi langkah penting untuk menyajikan data terbuka yang mutakhir, lengkap, dan mudah dipahami oleh publik melalui visualisasi maupun infografis.

Penguatan tata kelola internal menjadi hal krusial yang perlu terus didorong, terutama dalam memastikan koordinasi yang efektif antara PPID utama dengan PPID Pelaksana di masing-masing unit teknis. Diperlukan mekanisme yang mendorong unit-unit teknis untuk secara rutin memperbarui dan melaporkan informasi kepada PPID agar proses pelayanan informasi berjalan lebih lancar. Selain itu, peningkatan koordinasi eksternal, khususnya dengan Kementerian PPN/Bappenas terkait status wali data, diharapkan dapat mempercepat sinkronisasi data sektoral yang diperlukan publik. Sebagai penunjang utama, pelatihan rutin bagi petugas PPID maupun PPID Pelaksana mengenai pemahaman keterbukaan informasi publik, pemanfaatan platform digital, serta penyusunan Daftar Informasi Publik (DIP) dan Daftar Informasi yang Dikecualikan (DIK) menjadi kunci untuk memastikan layanan informasi publik dapat terus berkembang secara berkelanjutan dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.



**KEMENTERIAN INVESTASI
DAN HILIRISASI/BKPM**

