

BIRO HUKUM DAN HUMAS

LAPORAN TAHUNAN

LAYANAN INFORMASI BARANTIN

2025



BADAN KARANTINA INDONESIA

DAFTAR ISI

01. PENDAHULUAN

Latar Belakang	1
Maksud dan Tujuan	2

02. KANAL LAYANAN INFORMASI

Kanal Layanan Informasi	3
-------------------------------	---

03. MONITORING DAN EVALUASI

Asas-Asas Pelayanan Informasi Publik	4
Etika dalam Pelayanan Informasi Publik	5
Pelayanan Informasi dalam Angka	6
Evaluasi Pengelolaan Pelayanan Informasi Publik	7

04. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan	8
Rekomendasi	9

LATAR BELAKANG

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) dibentuk dengan berbagai pertimbangan, diantaranya adalah informasi merupakan kebutuhan pokok setiap orang bagi pengembangan pribadi dan lingkungan sosialnya serta merupakan bagian penting bagi ketahanan nasional. Oleh karena itu, hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik.

Keterbukaan informasi publik merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara dan Badan Publik lainnya dan segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan publik. Pengelolaan informasi publik merupakan salah satu upaya untuk mengembangkan masyarakat informasi.

Sesuai amanat Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik Nomor 14 Tahun 2008 Badan Karantina Indonesia telah melakukan sejumlah upaya untuk mengejawantahkan keterbukaan informasi publik. Undang-undang tersebut mendefinisikan informasi publik sebagai informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggaraan badan publik lainnya yang sesuai dengan Undang-undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.

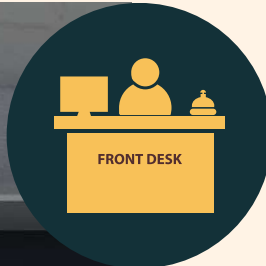
Pelaksanaan pelayanan informasi publik pada instansi merupakan ujung tombak dalam pelayanan prima pada masyarakat. Pemberian pelayanan kepada masyarakat menjadi salah satu aspek paling penting didalam pelaksanaan fungsi pemerintahan dimana pemerintah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik sebagai implikasi dari fungsi aparatur Negara.

MAKSUD & TUJUAN

Maksud penyusunan laporan Monitoring dan Evaluasi Pengelolaan Pelayanan Informasi Publik adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban Tim Humas kepada Kepala Biro Hukum dan Humas Badan Karantina Indonesia.

Tujuan penyusunan laporan Monitoring dan Evaluasi Pengelolaan Pelayanan Informasi Publik adalah untuk mengetahui capaian pelaksanaan pelayanan informasi dan penanganan aduan masyarakat yang dilakukan oleh Tim Humas selama 2025.

KANAL LAYANAN INFORMASI

**DESK PPID**

Layanan informasi tatap muka di Gedung BPPT I Lantai 11

**PORTAL PPID**

Layanan informasi online melalui portal/situs resmi ppid.karantinaindonesia.go.id/

**WA CENTER**

Layanan informasi melalui ruang obrolan Whatsapp pada nomor 08111920336

**EMAIL**

Layanan informasi melalui surat elektronik dengan alamat humaskarantina@gmail.com

**TAPTALK**

Layanan berbayar yang dapat mengintegrasikan beberapa saluran seperti WA dan email

**INSTAGRAM**

Layanan informasi online melalui direct message (DM) Instagram



MONITORING DAN EVALUASI

Asas-Asas Pelayanan Informasi Publik

- **Transparansi** yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
- **Akuntabilitas** yaitu dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- **Kondisional** yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
- **Partisipatif** yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan Informasi Publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
- **Kesamaan hak** yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi;
- **Keseimbangan hak dan kewajiban** yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.



MONITORING DAN EVALUASI

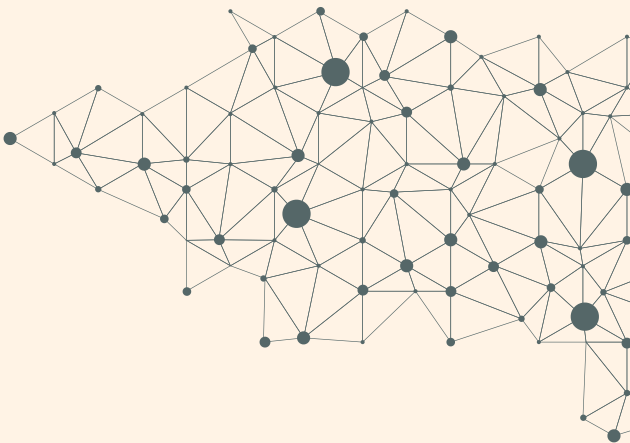
Etika dalam Pelayanan Informasi Publik

Etika dalam pelayanan informasi publik adalah suatu cara dalam melayani publik dengan menggunakan kebiasaan-kebiasaan yang mengandung nilai-nilai hidup dan hukum atau norma yang mengatur tingkah laku manusia yang dianggap baik. (Rohman, dkk 2010). Adapun sikap yang harus dimiliki adalah sebagai berikut:

- **Jujur** yaitu dapat dipercaya, tidak berbohong, tidak menipu, mencuri, curang, dan berbelit-belit;
- **Integritas** yaitu berprinsip, terhormat, tidak mengorbankan prinsip moral, dan tidak bermuka dua;
- **Memegang janji** yaitu memenuhi janji serta mematuhi jiwa perjanjian sebagaimana isinya dan tidak menafsirkan isi perjanjian itu secara sepihak;
- **Setia** yaitu loyal, dan taat pada kewajiban yang semestinya harus dikerjakan;
- **Adil** yaitu memperlakukan orang dengan sama, bertoleransi dan menerima perbedaan serta berpikiran terbuka;
- **Perhatian** yaitu memperhatikan kesejahteraan orang lain dengan kasih sayang, memberikan kebaikan dalam pelayanan;
- **Hormat** yaitu orang yang etis memberikan penghormatan terhadap martabat manusia privasi dan hak menentukan nasib bagi setiap orang;
- **Kewarganegaraan** yaitu kaum profesional sektor publik mempunyai tanggung jawab untuk menghormati dan menghargai serta mendorong pembuatan keputusan yang demokratis;
- **Keunggulan** yaitu orang yang etis memperhatikan kualitas pekerjaannya, dan seorang profesional publik harus berpengetahuan dan siap melaksanakan wewenang publik
- **Akuntabilitas**. Orang yang etis menerima tanggung jawab atas keputusan, konsekuensi yang diduga dari dan kepastian mereka, dan memberi contoh kepada orang lain;
- **Menjaga kepercayaan publik** yaitu orang-orang yang berada disektor publik mempunyai kewajiban khusus untuk memelopori dengan cara mencontohkan untuk menjaga dan meningkatkan integritas dan reputasi proses legislative.

MONITORING DAN EVALUASI

Pelayanan Informasi dalam Angka



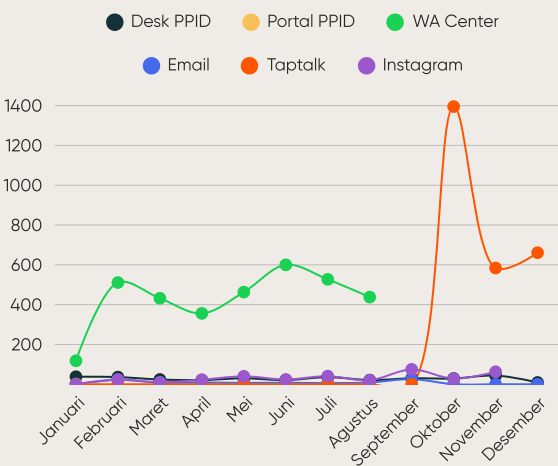
Jenis Permohonan

Informasi Aduan

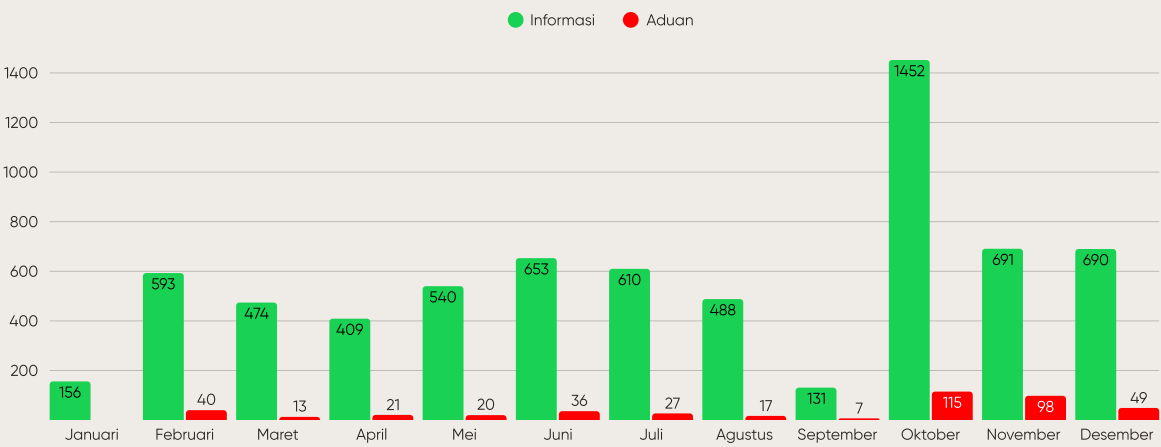
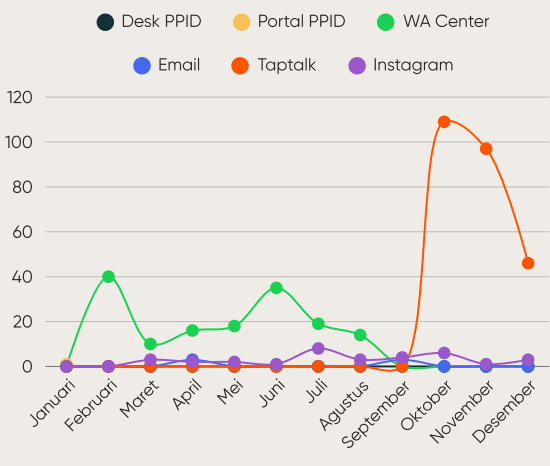
6887

443

Permohonan Informasi



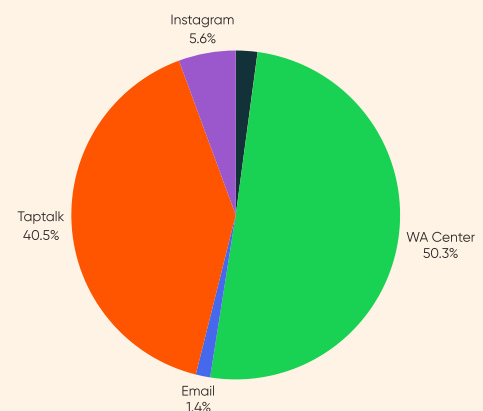
Permohonan Aduan



MONITORING DAN EVALUASI

Evaluasi Pengelolaan Pelayanan Informasi Publik

- Sebagai bentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan dilakukan melalui penanganan pengaduan masyarakat yang masuk melalui kanal 6 kanal layanan informasi dan aduan yaitu **desk PPID, portal PPID, WA Center, email, Taptalk dan Instagram**. Dalam menangani permohonan informasi, Badan Karantina Indonesia mempunyai komitmen memberikan pelayanan prima kepada seluruh pemohon informasi dari setiap kanal dengan menerapkan asas-asas dan etika.
- Tindak lanjut awal yang diberikan kepada pemohon informasi melalui WA Center saat ini sudah bisa menggunakan **jawaban cepet otomatis (FAQ)**. Sedangkan layanan informasi melalui kanal lainnya akan langsung dilayani.
- **Waktu** yang diperlukan untuk merespon permohonan informasi yang diminta, sesuai dengan SLA (*Service Level Agreement*) permohonan informasi dilakukan dengan cermat, cepat, dan tidak melebihi jangka waktu penyelesaian sejak permohonan informasi diterima.
- Untuk meningkatkan layanan informasi, agen layanan informasi dibantu oleh **Tim Help Desk**, yang terdiri dari tim PDSI dan perwakilan masing-masing kedeputian, untuk menangani permohonan informasi yang bersifat sangat teknis atau membutuhkan konfirmasi dari masing-masing unit kerja.
- **Jumlah permohonan** informasi dan aduan Badan Karantina Indonesia selama 2025, paling banyak diajukan melalui WA Center (49,07%), Taptalk (39,45%) dan Desk PPID (4,62%).



KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan

- Berdasarkan monitoring dan evaluasi pengelolaan pelayanan informasi publik melalui **6 Kanal Permohonan Informasi** yaitu desk PPID, portal PPID, WA Center, email, Taptalk dan Instagram.
- Permohonan yang masuk ke Badan Karantina Indonesia selama Tahun 2025 sebanyak **7330** permohonan yang meliputi jenis permohonan informasi sebanyak **6887** permohonan dan permohonan aduan sebanyak **443** permohonan.
- Keseluruhan permohonan masyarakat yang masuk, sudah ditindaklanjuti atau selesai proses.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Rekomendasi

- Sinkronisasi **Peraturan Badan Karantina Indonesia Nomor 5 Tahun 2025** pada website INSW, terkait HS Code wajib karantina dan nama dokumen karantina.
- Sosialisasi terkait peraturan, prosedur/tata cara proses pengajuan **IKT/Tempat** lain termasuk SLA dan tata cara penggunaan aplikasi PQ-Smart.
- Adanya SOP dan proses bisnis untuk pengajuan **AROPT** baik yang dilakukan secara Government to Government atau pun yang diajukan mandiri oleh pengguna jasa (importir).
- Menambahkan menu untuk **input Surat Permohonan Edit profile pada PTK Online**. Hal ini untuk mengefisienkan proses permohonan edit profile dimana saat edit profile dipersyaratkan melampirkan surat permohonan edit. Sementara pada aplikasi tidak ada menu untuk input surat tersebut, sehingga harus menghubungi layanan informasi.
- Sosialisasi terkait proses **GACC** baik hewan, ikan, dan tumbuhan dari awal hingga ditetapkan, termasuk dengan regulasi-regulasinya.
- Untuk meningkatkan layanan informasi di setiap unit kerja, dapat dibentuk **tim khusus** yang terdiri dari petugas layanan dan juga petugas teknis.

BIRO HUKUM DAN HUMAS

TERIMA KASIH



BADAN KARANTINA INDONESIA