



BPJS Kesehatan
Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

LAPORAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK SEMESTER I TAHUN 2025



A. GAMBARAN UMUM KEBIJAKAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

Keterbukaan Informasi Publik menjadi salah satu hal penting dalam kehidupan berdemokrasi, karena menyangkut hak setiap orang untuk tahu informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik. Di era teknologi yang semakin berkembang, keterbukaan informasi makin relevan, apalagi masyarakat semakin butuh akses informasi yang terbuka, jelas, dan bisa dipercaya.

Informasi merupakan elemen fundamental dalam kehidupan masyarakat modern. Ketersediaan dan aksesibilitas informasi menjadi kebutuhan utama bagi setiap individu dalam mengembangkan kapasitas diri serta berinteraksi secara aktif dalam lingkungan sosialnya. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi pun tidak terlepas dari peran informasi sebagai landasan dalam menciptakan inovasi dan kemajuan.

Pelaksanaan pelayanan informasi publik di lingkungan BPJS Kesehatan berpedoman pada kerangka hukum nasional yang mengatur keterbukaan informasi. Dasar hukum utama yang digunakan adalah Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, yang memberikan landasan normatif bagi setiap badan publik untuk menyelenggarakan pelayanan informasi secara transparan, akuntabel, dan partisipatif. Ketentuan tersebut diperkuat dengan Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008, yang mengatur secara lebih rinci mekanisme, prosedur, dan tanggung jawab badan publik dalam memberikan akses informasi kepada masyarakat.

Pada tahun 2015, BPJS Kesehatan mengeluarkan Peraturan Direksi Nomor 18 tentang Pedoman Keterbukaan Informasi Publik, peraturan tersebut bertujuan untuk sebagai acuan bagi setiap Satuan Kerja dalam penyediaan, pengumpulan, pendokumentasian dan pelayanan, serta penetapan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di BPJS Kesehatan yaitu Pedoman Keterbukaan Informasi Publik.

Sebagai bentuk komitmen dalam memperkuat tata kelola keterbukaan informasi, peraturan tersebut kemudian diperbarui pada tahun 2020 dengan menetapkan Peraturan Direksi Nomor 74 Tahun 2020 tentang Pedoman Keterbukaan Informasi Publik dan terakhir pada tahun 2024 melalui Peraturan Direksi Nomor 31 Tahun 2024 tentang Pedoman Keterbukaan Informasi Publik. Pembaruan ini dilakukan untuk menyelaraskan dengan perkembangan regulasi, khususnya Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik.

BPJS Kesehatan terus berkomitmen untuk menjadi lembaga yang terbuka dan mudah diakses informasinya oleh publik. Melalui pembaruan aturan dan pemanfaatan teknologi, BPJS Kesehatan berupaya memenuhi hak masyarakat untuk mendapatkan informasi yang jelas, akurat, dan terpercaya.

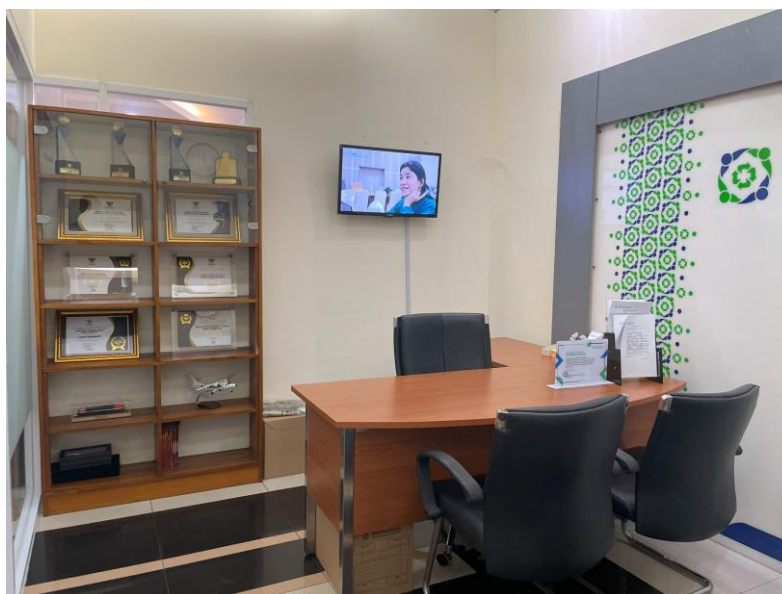
B. GAMBARAN UMUM PELAKSANAAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

1. Sarana dan Prasarana Pelayanan Informasi Publik

Dalam memberikan layanan informasi publik, baik PPID di Kantor Pusat, PPID Pelaksana di Kedeputan Wilayah dan PPID Pelaksana di Kantor Cabang menyediakan ruangan yang dilengkapi dengan PC (*Personal Computer*) yang terkoneksi dengan internet, serta formulir permohonan informasi apabila terdapat Pemohon Informasi yang akan mengajukan Permohonan Informasi Publik.

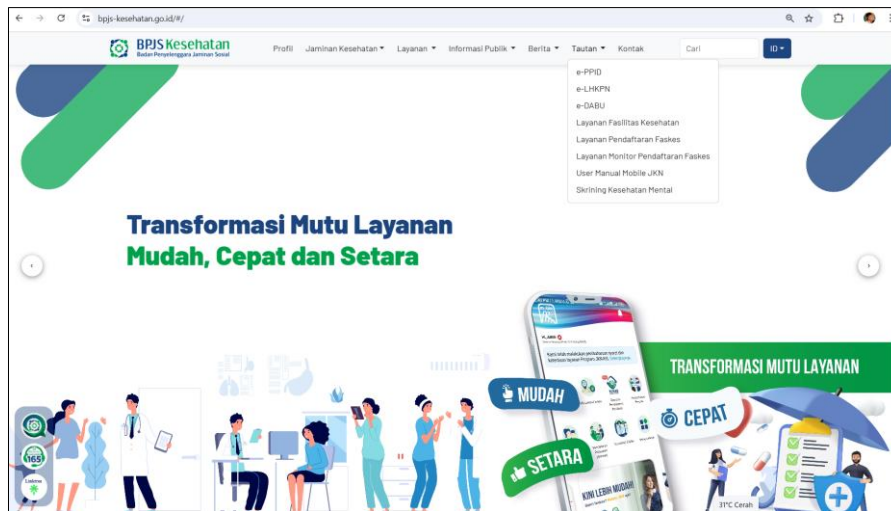


Ruang Pelayanan Informasi Publik



Ruang Pelayanan Informasi Publik

Selain itu, Pemohon Informasi dapat mengajukan Permohonan Informasi Publik melalui ePPID, yaitu aplikasi permohonan Informasi secara elektronik dengan mengakses laman website [eppid.bpps-kesehatan.go.id](https://bpjs-kesehatan.go.id).



Tampilan <https://bpjs-kesehatan.go.id/>



Tampilan <https://bpjs-kesehatan.go.id/>



Tampilan <https://e-ppid.bpps-kesehatan.go.id>

2. Sumber Daya Manusia yang Menangani Pelayanan Informasi Publik

BPJS Kesehatan telah menetapkan Surat Keputusan Direksi tentang Penetapan Penanggung Jawab Informasi Publik. Adapun rincian personel yang menangani pelayanan informasi publik adalah sebagai berikut:

a. Kantor Pusat

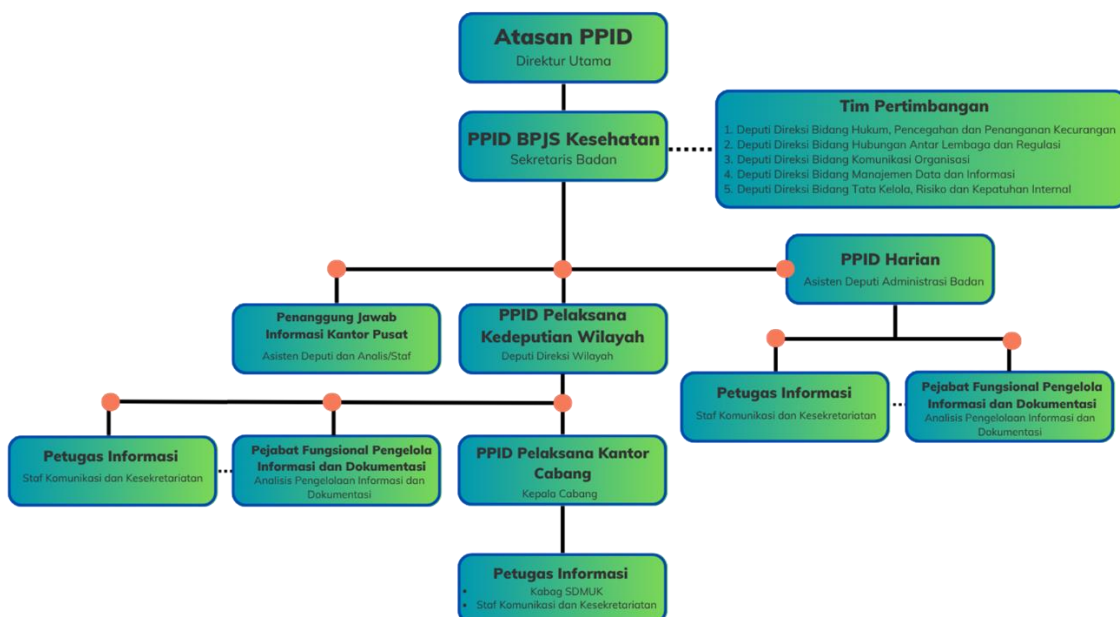
- 1) 1 orang PPID;
- 2) 1 orang PPID Harian;
- 3) 1 orang Pejabat Fungsional;
- 4) 1 orang Petugas Informasi;
- 5) 26 orang Penanggung Jawab Informasi Publik setingkat Senior Manager/Manager;
- 6) 26 orang Penanggung Jawab Informasi Publik setingkat Asisten Manager/Staf.

b. Kedeputian Wilayah

- 1) 12 orang PPID Pelaksana;
- 2) 12 orang Petugas Informasi setingkat Manager;
- 3) 12 orang Petugas Informasi setingkat Asisten Manager/Staf.

c. Kantor Cabang

- 1) 126 orang PPID Pelaksana;
- 2) 126 orang Petugas Informasi setingkat Kepala Bagian;
- 3) 126 orang Petugas Informasi setingkat Staf.

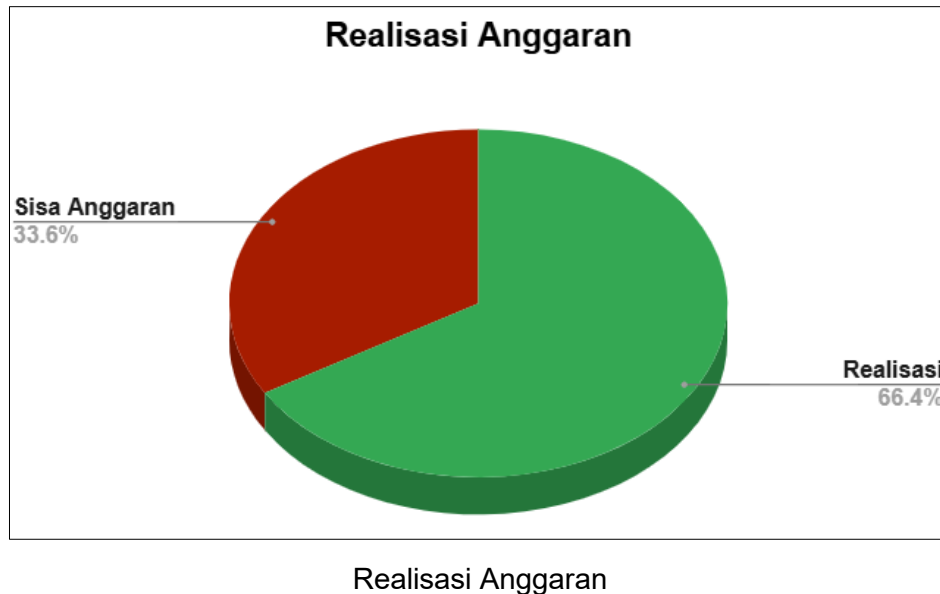


Struktur PPID BPJS Kesehatan

Penempatan personel ini mencerminkan keseriusan BPJS Kesehatan dalam menjalankan mandat Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik secara konsisten dan berkelanjutan.

3. Anggaran Pelayanan Informasi dan Laporan Penggunaannya

Bidang Administrasi Badan memiliki anggaran Pengelolaan Informasi Publik, dan pada Semester I Tahun 2025 berikut laporan realisasi penggunaan anggaran PPID BPJS Kesehatan:



C. RINCIAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

1. Jumlah Permohonan Informasi Publik

KATEGORI PEMOHON	JUMLAH
Individu/Mahasiswa	429
Badan Hukum	378
Lain-lain (Kementerian/Lembaga, dll.)	61
Total	868

Pada Semester I tahun 2025, terhitung sejak Januari hingga Juni, BPJS Kesehatan telah menerima total 868 permohonan informasi publik. Dari jumlah tersebut, sebanyak 429 berasal dari individu atau mahasiswa, 378 berasal dari badan hukum, serta 61 lainnya berasal dari kategori lain seperti kementerian, lembaga, dan pihak terkait lainnya.

2. Waktu yang Diperlukan dalam Pemenuhan Informasi Publik

- a. Proses penyelesaian dalam memenuhi permohonan atau keberatan informasi publik dilakukan setelah Pemohon Informasi memenuhi persyaratan yang telah dilakukan.
- b. BPJS Kesehatan menyampaikan *quick response* kepada Pemohon Informasi terkait permohonan informasi yang ditujukan, dan menyampaikan secara resmi apabila terdapat persyaratan yang kurang dilengkapi.
- c. BPJS Kesehatan melalui PPID, PPID Pelaksana Kedeputan Wilayah dan/atau PPID Kantor Cabang menyampaikan tanggapan kepada Pemohon Informasi paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya permohonan dan dapat memperpanjang waktu paling lama 7 (tujuh) hari kerja berikutnya.
- d. Penyampaian informasi publik kepada Pemohon Informasi dilakukan secara langsung, aplikasi ePPID atau melalui *e-mail*.

3. Jumlah Permohonan Informasi Publik yang Dikabulkan baik Sebagian atau Seluruhnya

JENIS PERMOHONAN	JUMLAH
Informasi Dikabulkan Seluruhnya	770
Informasi Dikabulkan Sebagian	54
Total	824

Dalam Semester I yakni periode Januari-Juni 2025, BPJS Kesehatan telah mengabulkan permohonan informasi publik sebanyak 54 (lima puluh empat) untuk informasi sebagian dan 770 (tujuh ratus tujuh puluh) untuk informasi seluruhnya.

4. Jumlah Permohonan Informasi Publik yang Ditolak

ALASAN PENOLAKAN	JUMLAH
Informasi Tidak Dikuasai	23
Informasi Dikecualikan	21
Total	44

Dalam Semester I yakni periode Januari s.d. Juni 2025, BPJS Kesehatan menolak 44 permohonan informasi publik, dikarenakan 23 (dua puluh tiga) informasi merupakan Informasi yang tidak dikuasai dan 21 (dua puluh satu) informasi merupakan informasi yang dikecualikan berdasarkan Undang-undang No. 14 Tahun 2008.

D. RINCIAN PENYELESAIAN SENGKETA INFORMASI PUBLIK

Dalam Semester I yakni periode Januari s.d. Juni 2025, tidak terdapat sengketa Informasi publik.

E. KENDALA EKSTERNAL DAN INTERNAL DALAM PELAKSANAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Secara umum, pengelolaan keterbukaan informasi publik oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di BPJS Kesehatan telah berjalan dengan baik. Hal ini tercermin dari upaya sistematis dalam menyediakan, mendokumentasikan, dan melayani permohonan informasi publik sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala yang bersifat ringan. Kendala-kendala tersebut tidak berdampak besar, namun tetap perlu menjadi perhatian agar kualitas layanan informasi publik dapat terus ditingkatkan secara berkelanjutan.

1. Kendala Eksternal

- a. Pemohon Informasi tidak melengkapi persyaratan yang telah ditentukan oleh BPJS Kesehatan.
- b. Pemohon Informasi memiliki *deadline* waktu pemenuhan informasi yang berbeda dari waktu yang telah ditentukan.
- c. Belum terdapat standar keterbukaan informasi publik bagi penyandang disabilitas pada PPID Pelaksana.

2. Kendala Internal

- a. Kecepatan atas tanggapan dan respon UKPF (Unit Kerja Pelaksana Fungsi) dalam memberikan data/ informasi kepada PPID.
- b. Mutasi pegawai di lingkungan BPJS Kesehatan, khususnya terhadap petugas layanan informasi, menjadi salahsatu penyebab terhadap terjadinya kesenjangan pengetahuan dalam pemanfaatan Aplikasi ePPID. Kesenjangan ini muncul karena proses alih pengetahuan (transfer knowledge) dari petugas sebelumnya kepada petugas yang baru belum dilakukan secara optimal.

F. REKOMENDASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN INFORMASI

Sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan informasi publik, berikuit beberapa rekomendasi tindak lanjut terhadap pelaksanaan pengelolaan dan pelayanan informasi publik yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan:

1. Melakukan pengembangan terhadap Aplikasi ePPID.

Pengembangan ini mencakup penambahan berbagai fitur, termasuk *tools* yang ramah bagi penyandang disabilitas, serta fitur lainnya yang dirancang untuk memberikan kepastian dan kemudahan dalam pemenuhan hak atas informasi publik. Inisiatif ini merupakan bagian dari komitmen BPJS Kesehatan untuk mewujudkan layanan informasi yang inklusif, responsif, dan berkualitas di lingkungan Badan Publik. Mengingat BPJS Kesehatan

merupakan badan hukum yang memiliki *bank data* yang besar, yakni mencakup kepesertaan seluruh penduduk Indonesia, serta diiringi dengan perkembangan data dan informasi yang terus berkembang.

2. Menyelenggarakan Bimbingan Teknis Keterbukaan Informasi Publik

Secara berkala menyelenggarakan Bimbingan Teknis Keterbukaan Informasi Publik sebagai upaya peningkatan pengetahuan dan kapabilitas petugas informasi publik. Kegiatan ini bertujuan untuk memperkuat pemahaman terhadap regulasi, standar layanan, serta praktik terbaik dalam pengelolaan informasi, sehingga pelayanan informasi publik kepada masyarakat dapat dilaksanakan secara optimal, transparan, dan akuntabel.

3. Penyediaan Tools Disabilitas

Dalam rangka mewujudkan layanan informasi publik yang inklusif dan ramah bagi seluruh lapisan masyarakat, BPJS Kesehatan sudah seharusnya menyediakan fitur aksesibilitas pada website ePPID, khususnya bagi penyandang disabilitas. Penyediaan tools disabilitas ini merupakan bentuk komitmen BPJS Kesehatan untuk memastikan bahwa setiap individu, tanpa terkecuali, memiliki hak yang sama dalam memperoleh informasi publik.

Jakarta, 28 Juli 2025

 Sekretaris Badan/
PPID (Pejabat Pengelola Informasi
& Dokumentasi) BPJS Kesehatan



Prio Hadi Susatyo

LAPORAN RINCIAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK
BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN
PERIODE JANUARI - JUNI

Bulan	Jumlah Pemohon			Mekanisme Permohonan		Pelayanan Permohonan Informasi			
	Individu/ Mahasiswa	Badan Hukum	Lain-lain	Datang Langsung	Email/Arsip Digital/E-PPID	Diberikan		Alasan Ditolak	
						Sebagian	Seluruhnya	Tidak Dikuasai	Dikecualikan
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Januari	95	133	21	49	200	20	222	4	3
Februari	74	74	21	30	139	6	157	5	1
Maret	81	45	6	28	104	9	117	3	3
April	53	50	3	20	86	5	99	1	1
Mei	71	44	2	37	80	7	107	1	2
Juni	55	32	8	28	67	7	68	9	11
Jumlah	429	378	61	192	676	54	770	23	21

LAPORAN RINCIAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK
BADAN PENYELNGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN
PERIODE JANUARI-JUNI 2025

Bulan	Jumlah Permintaan Data	Jumlah Pemenuhan (Hari)	Rata-rata(hari)
1	2	3	4
Januari	38	318	8
Februari	44	305	7
Maret	29	180	6
April	29	214	7
Mei	14	83	6
Juni	18	143	8
Jumlah	172	1243	7



BPJS (BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL) KESEHATAN
JL. LETJEN. SUPRPTO KAV. 20 NO. 14, CEMPAKA PUTIH
JAKARTA PUSAT – 10510
TELP. +62 21 421 2938 (HUNTING)
FAX. +62 21 421 2940
WWW.BPJS-KESEHATAN.GO.ID