



BPJS Kesehatan
Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

LAPORAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK SEMESTER II TAHUN 2024

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

A. GAMBARAN UMUM KEBIJAKAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

Informasi merupakan kebutuhan utama setiap orang. Informasi semakin dibutuhkan oleh banyak orang untuk mengembangkan kepribadian pada lingkungan sosialnya. Atas dasar informasi banyak hal telah tercipta, termasuk salah satunya teknologi yang semakin berkembang. Bagian terpenting dalam berkomunikasi adalah informasi, karena tanpa informasi yang baik seseorang tidak akan bisa berkomunikasi dengan baik pula dan tanpa informasi juga seseorang tidak akan mampu untuk berkembang ke arah yang lebih baik.

Pelaksanaan pelayanan informasi publik di BPJS Kesehatan didasari oleh Undang-undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik serta Peraturan Pemerintah No. 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-undang No. 14 Tahun 2008.

Pada tahun 2015, BPJS Kesehatan mengeluarkan peraturan internal tentang Pedoman Keterbukaan Informasi Publik. Peraturan ini bertujuan untuk menjadi acuan bagi setiap satuan kerja di BPJS Kesehatan dalam berbagai hal yang berkaitan dengan pengelolaan informasi publik. Secara rinci, peraturan tersebut mengatur tentang penyediaan, pengumpulan, pendokumentasian, dan pelayanan informasi publik yang ada di BPJS Kesehatan, serta penetapan pejabat yang bertanggung jawab dalam hal Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID).

Dengan adanya pedoman ini sejalan dengan upaya untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas organisasi, serta memberikan akses kepada masyarakat untuk memperoleh informasi yang diperlukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Seiring dengan berjalannya waktu, pada tahun 2016 dan 2017 BPJS Kesehatan mengeluarkan Surat Keputusan Direksi terkait PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) di Lingkungan BPJS Kesehatan, dimana PPID terbagi menjadi dua yaitu PPID dan PPID Pelaksana (Kantor Pusat dan Kedeputian Wilayah). Surat Keputusan Direksi terkait PPID tersebut diperbarui secara berkala terakhir tahun 2023.

Selain itu, BPJS Kesehatan pun turut mengeluarkan Surat Keputusan Direksi tentang Tugas dan Wewenang Kantor Cabang dalam Mengelola Permohonan Informasi Publik, dikarenakan sampai dengan saat ini BPJS Kesehatan memiliki 12 Kantor Kedeputian Wilayah dan 126 Kantor Cabang yang tersebar di seluruh Indonesia.

B. GAMBARAN UMUM PELAKSANAAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

1) Sarana dan Prasarana Pelayanan Informasi Publik

a. Aplikasi E-PPID BPJS Kesehatan

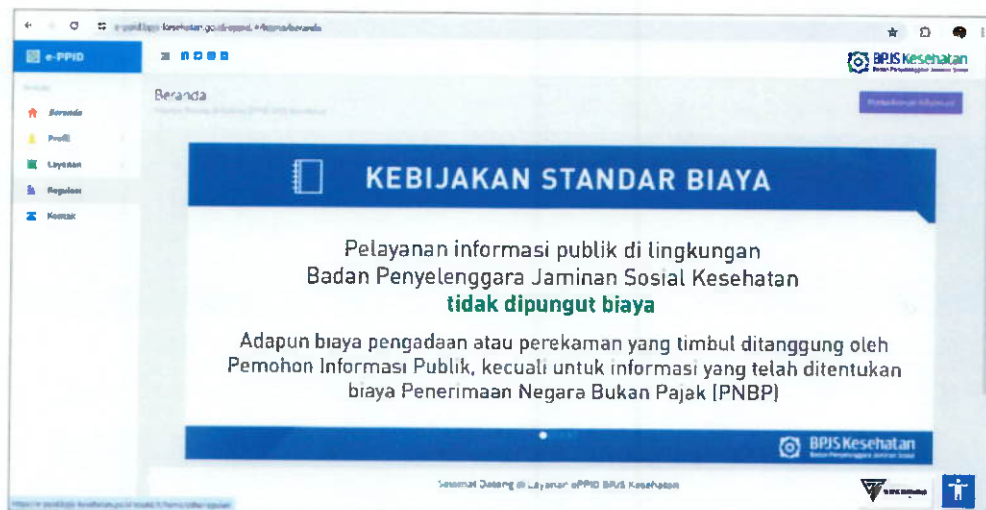
Dalam memberikan layanan informasi publik, baik PPID di Kantor Pusat maupun PPID Pelaksana di Kedeputian Wilayah menyediakan ruangan yang

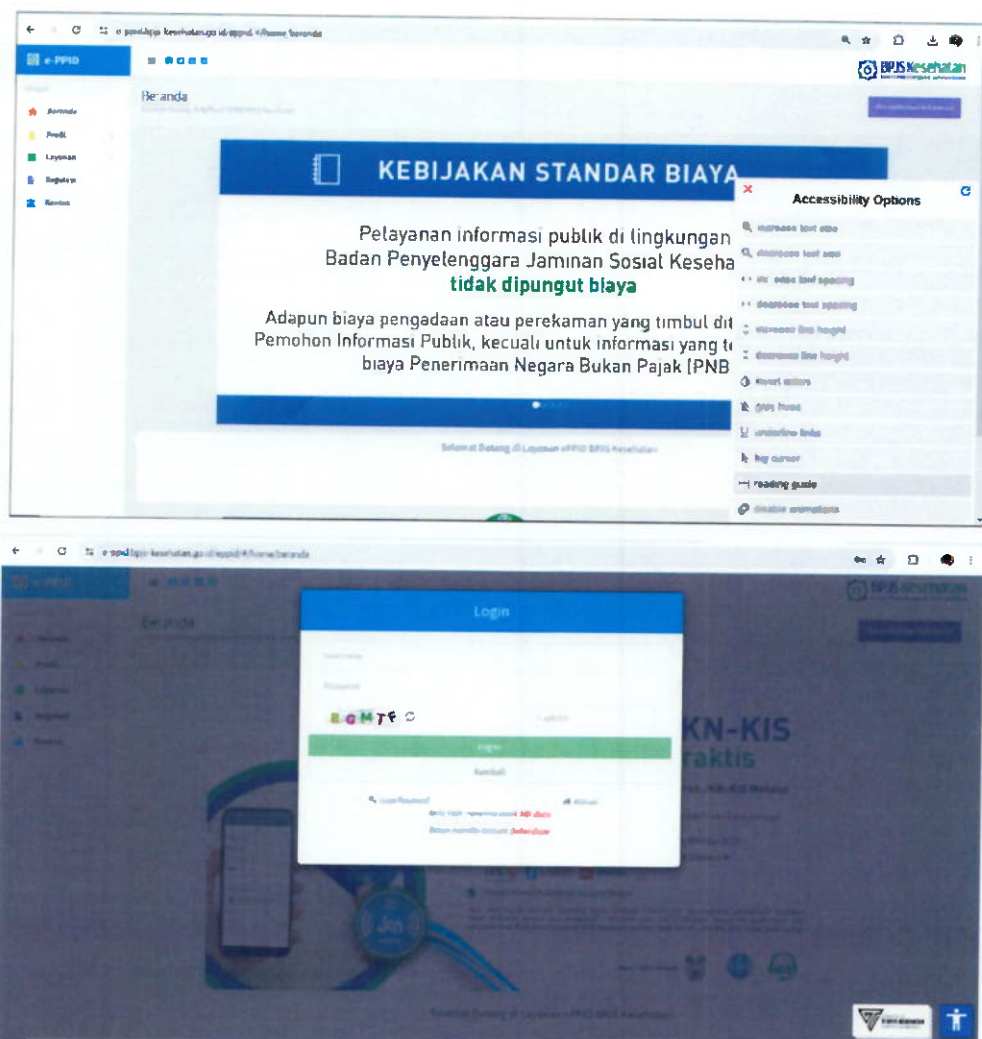
dilengkapi dengan PC (*Personal Computer*) yang terkoneksi dengan internet, serta formulir permohonan informasi apabila terdapat Pemohon Informasi yang akan mengajukan Permohonan Informasi Publik.

Selain itu, Pemohon Informasi dapat mengajukan Permohonan Informasi Publik melalui e-PPID, yaitu aplikasi permohonan Informasi secara elektronik dengan mengakses laman website eppid.bpjs-kesehatan.go.id.



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





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

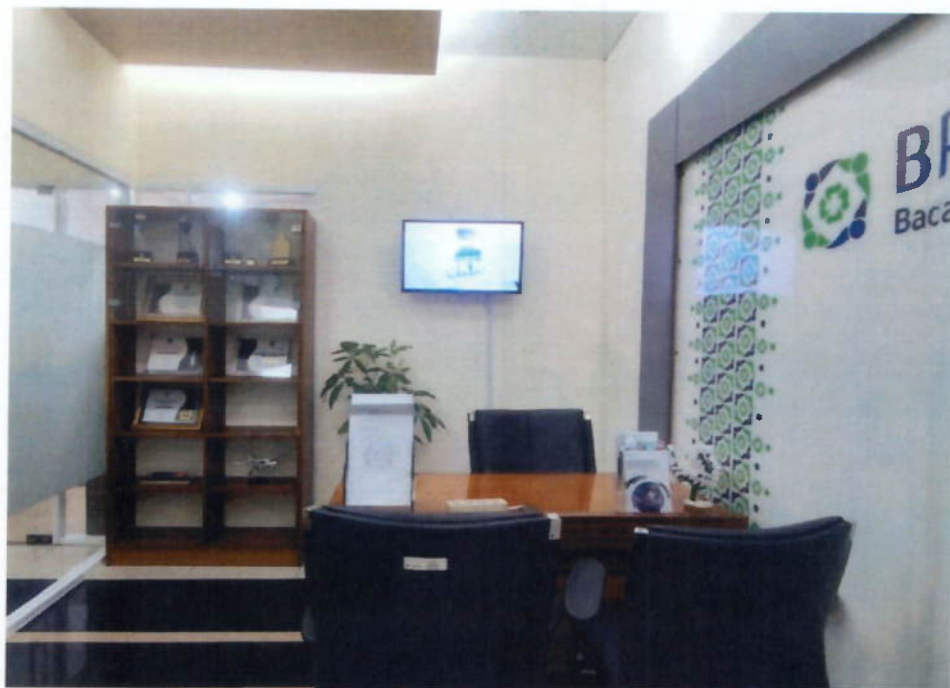
b. Ruang Pelayanan Informasi Publik

Ruang Pelayanan Informasi Publik adalah fasilitas atau ruang yang disediakan oleh BPJS Kesehatan untuk memberikan informasi kepada publik. Tujuannya adalah untuk memudahkan publik mendapatkan informasi yang dibutuhkan mengenai kebijakan, layanan, prosedur administratif, dan hal-hal terkait lainnya.

Ruang Pelayanan Informasi Publik masyarakat bisa:

1. Mengakses informasi publik yang tersedia, baik itu secara langsung atau melalui media lain seperti website;
2. Berkonsultasi atau bertanya tentang prosedur layanan;
3. Memperoleh dokumen atau data yang berkaitan dengan layanan publik.

Selain itu, keberadaan Ruang Pelayanan Informasi Publik juga merupakan bagian dari upaya transparansi dan akuntabilitas BPJS Kesehatan terhadap publik, sesuai dengan ketentuan Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Ada standar yang harus dipenuhi dalam pelayanan informasi di ruang ini, seperti waktu layanan, prosedur pengajuan informasi, dan sebagainya.



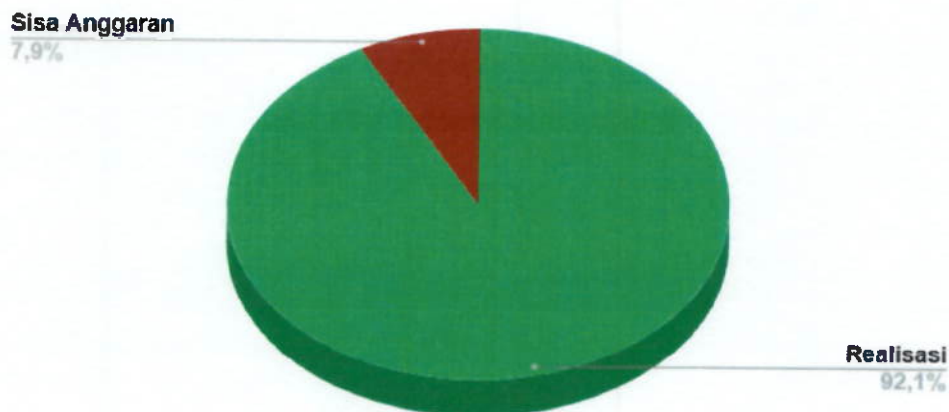
2) Sumber Daya Manusia yang Menangani Pelayanan Informasi Publik

Dalam hal Sumber Daya Manusia yang menangani pelayanan informasi publik, BPJS Kesehatan telah menetapkan Surat Keputusan Direksi tentang Penetapan Penanggung Jawab Informasi Publik di Lingkungan BPJS Kesehatan. Dalam hal ini disampaikan bahwa di Kantor Pusat terdapat 1 (satu) orang PPID, 1 (satu) orang PPID Harian, 26 (dua puluh enam) Penanggung Jawab Informasi setingkat Senior Manager/ Manager, dan 26 (dua puluh enam) Penanggung Jawab Informasi Publik setingkat Staf. Sedangkan untuk di Kedeputian Wilayah, terdapat 12 (dua belas) PPID Pelaksana, Petugas Informasi setingkat Manager 12 (dua belas), Petugas Informasi setingkat Staf 12 (dua belas). Sedangkan untuk di Kantor Cabang Petugas Informasi setingkat Kepala Bidang 126 (seratus dua puluh enam), dan Petugas Informasi setingkat Staf 126 (seratus dua puluh enam).

3) Anggaran Pelayanan Informasi dan Laporan Penggunaannya

Bidang Administrasi Badan memiliki anggaran Pengelolaan Informasi Publik, dan pada Semester II Tahun 2024 terdapat laporan realisasi penggunaan anggaran kegiatan, sebagai berikut:

Realisasi Anggaran



C. RINCIAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

1) Jumlah Permohonan Informasi Publik

Dalam Semester II yakni periode Januari - Desember 2024, BPJS Kesehatan menerima 1310 (seribu tiga ratus sepuluh) Pemohon Informasi, dengan rincian 679 individu/ mahasiswa, 570 badan hukum, dan lain-lain (termasuk Kementerian/ Lembaga) sebanyak 61.

2) Waktu yang Diperlukan dalam Pemenuhan Informasi Publik

- Proses penyelesaian dalam memenuhi permohonan atau keberatan informasi publik dilakukan setelah Pemohon Informasi memenuhi persyaratan yang telah dilakukan.
- BPJS Kesehatan menyampaikan *quick response* kepada Pemohon Informasi terkait permohonan informasi yang ditujukan, dan menyampaikan secara resmi apabila terdapat persyaratan yang kurang dilengkapi.
- BPJS Kesehatan melalui PPID dan/atau PPID Pelaksana Kedeputian Wilayah 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.
- Penyampaian informasi publik kepada Pemohon Informasi dilakukan secara langsung atau melalui *e-mail*.

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

Dalam Semester II yakni periode Januari - Desember 2024, BPJS Kesehatan telah mengabulkan permohonan informasi publik sebanyak 96 (sembilan enam) untuk informasi sebagian dan 1183 (seribu seratus delapan puluh tiga) untuk informasi seluruhnya.

4) Jumlah Permohonan Informasi Publik yang Ditolak

Dalam Semester II yakni periode Januari - Desember 2024, BPJS Kesehatan telah menolak 30 permohonan informasi publik, dikarenakan 5 (lima) informasi merupakan Informasi yang tidak dikuasai dan 26 (dua puluh enam) informasi merupakan informasi yang dikecualikan berdasarkan Undang-undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

D. RINCIAN PENYELESAIAN SENGKETA INFORMASI PUBLIK

Dalam Semester II yakni periode Januari – Desember 2024, tidak terdapat sengketa Informasi publik.

E. KENDALA EKSTERNAL DAN INTERNAL DALAM PELAKSANAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK

1) Kendala Eksternal

- Pemohon Informasi tidak melengkapi persyaratan yang telah ditentukan oleh BPJS Kesehatan.
- Pemohon Informasi tidak melengkapi permohonan informasi publik dengan format data yang diperlukan.
- Pemohon Informasi memiliki *deadline* waktu pemenuhan informasi yang berbeda dari waktu yang telah ditentukan.

2) Kendala Internal

- Kecepatan atas tanggapan dan respon UKPF (Unit Kerja Pelaksana Fungsi) dalam memberikan data/ informasi kepada PPID.
- Antrian pengolahan data di Kedeputan Manajemen Data dan Informasi.
- Masih terdapatnya data *non system*, yang mengharuskan pengumpulan dan pengolahan data dilakukan secara manual.

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

Undang-undang No. 14 Tahun 2008 menghendaki tersedianya informasi secara lengkap dan tersusun rapi. Dengan demikian informasi yang dibutuhkan menjadi mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Hal ini selaras dengan beberapa asas dalam Undang-Undang No. 14 Tahun 2008, yaitu:

1. Setiap informasi publik bersifat terbuka dan dapat diakses oleh setiap pengguna informasi publik.
2. Informasi publik yang dikecualikan bersifat ketat dan terbatas.
3. Setiap informasi publik harus dapat diperoleh setiap pemohon informasi publik dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan dan cara yang sederhana.
4. Informasi publik yang dikecualikan bersifat rahasia sesuai undang-undang, kepatuhan, dan kepentingan umum, didasarkan pada pengujian tentang konsekuensi yang timbul apabila suatu informasi diberikan kepada masyarakat.

Peran PPID dalam skema pemenuhan kebutuhan informasi publik, dipandang sangat strategis mengingat keterkaitan tugas dan tanggung jawab PPID dengan seluruh kewajiban informasi yang dibebankan atas badan publik. Untuk itu, kinerja PPID dapat mempengaruhi seluruh pelaksanaan keterbukaan informasi publik pada badan publik. Dasar ini, menjadikan PPID sebagai salah satu pilar dalam membangun badan publik yang *aware* atas kewajiban memberikan informasi terhadap publik.

Agar tujuan organisasi dapat tercapai dengan baik, dibutuhkan sumber daya manusia yang memenuhi syarat-syarat dan kriteria organisasi. Dari semua kriteria

tersebut diharapkan akan terbentuk sumber daya manusia yang produktif yang berguna terhadap pencapaian tujuan organisasi. Hal ini merupakan yang penting dalam melaksanakan fungsi dan tugasnya terkait dengan pengelolaan keterbukaan informasi publik.

Dalam hal peningkatan kualitas pelayanan informasi, BPJS Kesehatan terus berupaya dalam menyediakan payung hukum terkait informasi publik. Saat ini sedang dilakukan penyempurnaan peraturan mengenai pengelolaan Informasi publik di BPJS Kesehatan, yang tujuan untuk meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi di lingkungan Badan Publik untuk menghasilkan layanan informasi yang berkualitas. 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.

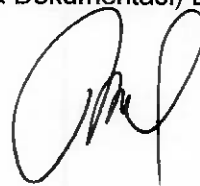
Sehubungan dengan hal tersebut, saat ini BPJS Kesehatan memiliki kanal penyediaan Informasi yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat antara lain website www.bpjs-kesehatan.go.id, media sosial resmi BPJS Kesehatan (Twitter, Instagram, Facebook, Youtube, Kaskus, dan Kompasiana), serta media luar lainnya, yang bertujuan untuk lebih memudahkan masyarakat dalam perolehan informasi atau data tanpa harus bertatap muka melainkan secara *online* sesuai dengan Undang-Undang dan ketentuan yang berlaku terkait pemberian informasi.

Jakarta, 23 Januari 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 - DESEMBER

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	82	85	19	51	135	15	165	0	6
Februari	53	52	13	24	94	4	113	0	1
Maret	40	53	5	28	70	8	86	0	4
April	27	51	5	26	57	6	74	0	3
Mei	68	37	2	22	85	11	96	0	0
Juni	54	27	3	26	58	6	75	0	3
Juli	82	57	3	32	110	12	127	2	1
Agustus	50	39	4	22	71	8	84	0	1
September	36	42	5	25	58	4	78	0	1
Oktober	51	55	0	30	76	9	93	1	3
November	63	49	1	37	76	7	104	1	1
Desember	73	23	1	15	82	6	88	1	2
JUMLAH	679	570	61	338	972	96	1183	5	26