

Laporan Layanan Informasi Publik

Tahun 2024



Daftar Isi

Pengantar	ii
I Gambaran umum kebijakan Layanan Informasi Publik	1
II Gambaran umum pelaksanaan Layanan Informasi Publik	6
III Rincian pelayanan Informasi Publik	10
IV Rincian penyelesaian sengketa Informasi Publik	12
V Kendala eksternal & internal dalam Layanan Informasi Publik	14
VI Rekomendasi dan rencana tindak lanjut untuk meningkatkan kualitas Layanan Informasi Publik	18

Pengantar

Sebagai Badan Publik, PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk (Telkom) menegaskan komitmennya dalam melaksanakan keterbukaan informasi sesuai ketentuan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Salah satu wujud nyata komitmen tersebut adalah penyampaian Laporan Layanan Informasi Publik yang tidak hanya dipublikasikan kepada masyarakat, tetapi juga disampaikan secara resmi kepada Komisi Informasi Pusat Republik Indonesia.

Laporan ini disusun bukan semata-mata untuk memenuhi kewajiban undang-undang, melainkan juga sebagai bentuk akuntabilitas perusahaan kepada publik.

Di tengah perkembangan pesat industri perasuransian global, transparansi menjadi tuntutan yang semakin penting. Keterbukaan informasi bukan hanya ditujukan kepada klien, melainkan juga kepada masyarakat luas sebagai bagian dari tanggung jawab perusahaan.

Bagi kami, setiap permintaan informasi dari masyarakat mencerminkan adanya perhatian dan kepercayaan yang patut ditanggapi secara tepat, memuaskan, dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Laporan Layanan Informasi Publik Tahun 2024 ini akan menjadi pijakan dalam merumuskan program serta kebijakan strategis guna memperkuat praktik keterbukaan informasi publik di masa mendatang.

Jakarta, 20 Maret 2025

PPID Telkom



Andri Herawan Sasoko

PPID TELKOM

I

Gambaran Umum Kebijakan Layanan Informasi Publik



Dalam upaya mewujudkan keterbukaan informasi publik, Telkom menetapkan berbagai kebijakan yang mencakup tiga aspek utama: struktur, substansi, dan infrastruktur. Pada aspek struktur, langkah yang ditempuh adalah penunjukan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) serta pembentukan organisasinya. Pada aspek substansi, kebijakan difokuskan pada penyusunan standar operasional prosedur untuk mendukung pelaksanaan keterbukaan informasi publik serta memastikan kepatuhan terhadap berbagai sertifikasi. Sedangkan pada aspek infrastruktur, Telkom membangun sarana dan mekanisme layanan informasi publik agar akses masyarakat semakin mudah dan terjamin.

1.1. Penetapan PPID

Sejak diberlakukannya Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Telkom sebagai Badan Publik berkomitmen untuk mengimplementasikan dan mengelola keterbukaan informasi secara optimal. Untuk itu, Telkom menetapkan PPID dan struktur pendukungnya berdasarkan penetapan Direktur Utama Nomor C.Tel.51/PS 330/TEL-00000000/2020



TUGAS PADA STRUKTUR PPID

Tugas Pembina PPID

1. Memberikan pembinaan kepada jajaran pengelola informasi dan dokumentasi berdasarkan arah dan kebijakan keterbukaan informasi publik di PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk.
2. Memberikan dukungan sumber daya manusia, anggaran, dan infrastruktur yang dibutuhkan oleh PPID untuk menjalankan tugasnya secara optimal.

Tugas Atasan PPID

1. Menangani keberatan yang diajukan oleh pemohon informasi apabila mereka tidak puas dengan layanan atau keputusan yang diberikan oleh PPID.
2. Menghadiri sidang sengketa informasi publik di Komisi Informasi dalam hal PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk menjadi Termohon
3. Memberikan arahan dan instruksi kepada PPID terkait pelaksanaan pengelolaan informasi publik, agar sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan prinsip keterbukaan informasi.
4. Memastikan bahwa PPID melaksanakan tugasnya dengan baik, sehingga informasi publik yang seharusnya tersedia dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat.
5. Menetapkan kebijakan dan standar operasional prosedur (SOP) terkait dengan penyelenggaraan keterbukaan informasi di lingkup organisasinya.
6. Melakukan pengawasan dan evaluasi terhadap kinerja PPID untuk memastikan bahwa semua kegiatan pengelolaan informasi publik berjalan sesuai dengan regulasi dan standar yang ditetapkan.

Tugas PPID

1. Menyusun dan memutakhirkan Daftar Informasi Publik yang memuat semua informasi publik yang bersifat terbuka, secara berkala.
2. Membuat kategori informasi publik berdasarkan ketentuan undang-undang dan memastikan adanya akses publik berdasarkan kategori tersebut.
3. Menetapkan informasi yang dikecualikan berdasarkan pengujian konsekuensi.
4. Melakukan pengujian kepentingan publik atas permintaan informasi yang dikecualikan.
5. Melakukan pengamanan atas informasi yang dikecualikan.
6. Membuat laporan tahunan layanan informasi publik.
7. Menanggapi setiap permintaan informasi dari masyarakat secara cepat dan tepat sesuai dengan ketentuan yang berlaku berupa jawaban bahwa informasi publik yang diminta dapat diberikan atau tidak dapat diberikan. Memastikan standar operasional prosedur (SOP) terkait pengelolaan informasi publik berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
8. Menerima dan memberikan jawaban atas pengaduan dari masyarakat terkait masalah dalam layanan informasi publik.

Tugas Pejabat Pelaksana

1. Melaksanakan tugas-tugas PPID berdasarkan arahan dan petunjuk yang diberikan PPID
2. Mewakili PPID dalam forum-forum di internal dan eksternal lembaga.
3. Menjadi penghubung antara PPID, pengelola informasi di direktorat-direktorat, dan petugas PPID dan petugas pelayanan informasi.

Tugas Petugas Pelayanan Informasi

1. Menerima, memproses, dan menindaklanjuti setiap permintaan informasi dan pengajuan keberatan yang disampaikan oleh pemohon informasi atau masyarakat sesuai tingkatan (pusat dan regional).
2. Memberikan penjelasan kepada masyarakat mengenai hak-hak mereka sebagai pemohon informasi publik, termasuk hak atas informasi, cara mengajukan permohonan informasi, dan prosedur yang harus diikuti.
3. Memastikan informasi yang wajib diumumkan secara berkala dapat diakses oleh publik melalui berbagai media resmi lembaga.
4. Memberikan layanan konsultasi kepada pemohon informasi yang mungkin membutuhkan panduan lebih lanjut terkait permohonan informasi, baik dari segi prosedur maupun jenis informasi yang tersedia.

Tugas Tim Penyelesaian Sengketa Informasi

1. Melakukan telaah atas keberatan yang diajukan oleh pemohon informasi publik.
2. Membuat rancangan jawaban atasan PPID atas keberatan yang diajukan pemohon informasi
3. Menyusun dan menyediakan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penyelesaian sengketa informasi di Komisi Informasi dan pengadilan.
4. Menghadiri sengketa informasi di Komisi Informasi dan pengadilan berdasarkan surat tugas dan/atau surat kuasa dari atasan PPID
5. Menyusun pengajuan keberatan (banding) dan/atau kasasi atas putusan Komisi Informasi/putusan pengadilan ke pengadilan yang berwenang.

Tugas Tim Arsip dan Dokumentasi

1. Membuat pendokumentasian dan pengarsipan atas seluruh informasi publik sebagaimana tercantum dalam Daftar Informasi Publik.
2. Membuat pengamanan dan pembatasan akses atas informasi yang dikecualikan berdasarkan ketentuan kearsipan

Tugas Pelaksana Regional

1. Melakukan pengelolaan dan pelayanan informasi di PT. Telkom regional
2. Berkoordinasi dengan Telkom pusat dalam hal terdapat permintaan atas informasi yang dikecualikan, informasi yang berpotensi dikecualikan, informasi yang tidak dikuasai, informasi yang tidak berada di bawah kewenangan, atau permintaan yang patut diduga dilakukan tidak dengan itikad baik.
3. Berkoordinasi dengan Telkom pusat dalam hal terdapat permohonan penyelesaian sengketa informasi di Komisi Informasi.
4. Menyampaikan daftar informasi publik yang dikuasai sebagai bahan penyusunan Daftar Informasi Publik di Telkom pusat.

1.2. Pembentukan SOP

Untuk Implementasi Keterbukaan Informasi Publik

Untuk mengimplementasikan keterbukaan informasi publik, PPID Telkom telah menetapkan standar operasional prosedur, yaitu:

Sejumlah SOP yang dibentuk, yaitu:

- SOP Permintaan Informasi Publik
- SOP Penanganan Keberatan
- SOP Penetapan dan pemutakhiran daftar informasi publik
- SOP Pegujian Konsekuensi
- SOP Pendokumentasian informasi publik



II

Gambaran Umum Pelaksanaan Layanan Informasi Publik Tahun 2024



- 3.1. Sarana dan prasarana Layanan Informasi Publik yang dimiliki beserta kondisinya.
- 3.2. Sumber daya manusia yang menangani Layanan Informasi Publik beserta kualifikasinya.
- 3.3. Anggaran Layanan Informasi Publik dan laporan penggunaannya.

2.1. Sarana dan Prasarana Pelayanan Informasi Publik serta Kondisinya



No	SARANA/PRASARANA	KONDISI
1	Ruang Layanan Informasi	Baik
2	Meja Petugas Layanan Informasi	Baik
3	Ruang Tunggu Pemohon Informasi	Baik
4	Sarana Layanan Informasi secara Online	Baik
5	Komputer untuk Pelayanan Informasi dan Pengolahan Informasi	Baik
6	Sarana Telekomunikasi	Baik
7	Media Sosial (Instagram, X, Facebook)	Aktif

2.2. SDM Dalam Pelayanan Informasi dan Kualifikasinya

No	Jabatan	Kualifikasi
1	Pembina PPID	- Memiliki pengetahuan tentang regulasi nasional (UU KIP, UU PDP, PerKI, aturan sektoral BUMN). - Memiliki keterampilan dalam memberikan arahan strategis dan pengambilan keputusan tata kelola informasi publik.
2	Atasan PPID	- Memiliki pengetahuan tentang kebijakan internal perusahaan dan standar layanan informasi publik. - Memiliki keterampilan koordinasi lintas unit serta kemampuan menetapkan keputusan dalam penyelesaian sengketa informasi.
3	PPID	- Memiliki pengetahuan tentang standar layanan informasi publik, daftar informasi terbuka dan dikecualikan. - Memiliki keterampilan dalam melakukan uji konsekuensi, analisis kepatuhan, serta komunikasi publik.
4	Tim Penyelesaian Sengketa Informasi	- Memiliki pengetahuan tentang hukum acara penyelesaian sengketa di Komisi Informasi dan pengadilan. - Memiliki keterampilan dalam mediasi, adjudikasi, penyusunan argumentasi hukum, dan negosiasi.
5	Tim Dokumentasi dan Arsip	- Memiliki pengetahuan tentang manajemen arsip, klasifikasi informasi, dan sistem dokumentasi elektronik. - Memiliki keterampilan dalam menjaga integritas data, digitalisasi arsip, dan pengelolaan metadata.
6	Pengelola Informasi Direktorat	- Memiliki pengetahuan tentang substansi informasi sesuai lingkup direktorat/unit kerja. - Memiliki keterampilan menyusun, mengolah, dan menyajikan informasi yang akurat serta relevan.
7	Pejabat Pelaksana	- Memiliki pengetahuan tentang prosedur operasional pelayanan informasi publik. - Memiliki keterampilan dalam melaksanakan instruksi PPID serta memastikan kepatuhan pada SOP.
8	Pelaksana Regional	- Memiliki pengetahuan tentang konteks lokal, layanan publik di daerah, serta kebutuhan pemangku kepentingan regional. - Memiliki keterampilan memberikan layanan informasi publik secara langsung kepada masyarakat di wilayah kerja.
9	Petugas Pelayanan Informasi	- Memiliki pengetahuan tentang mekanisme permohonan informasi dan alur pelayanan sesuai standar. - Memiliki keterampilan melayani pemohon informasi dengan etis, komunikatif, dan responsif.

III

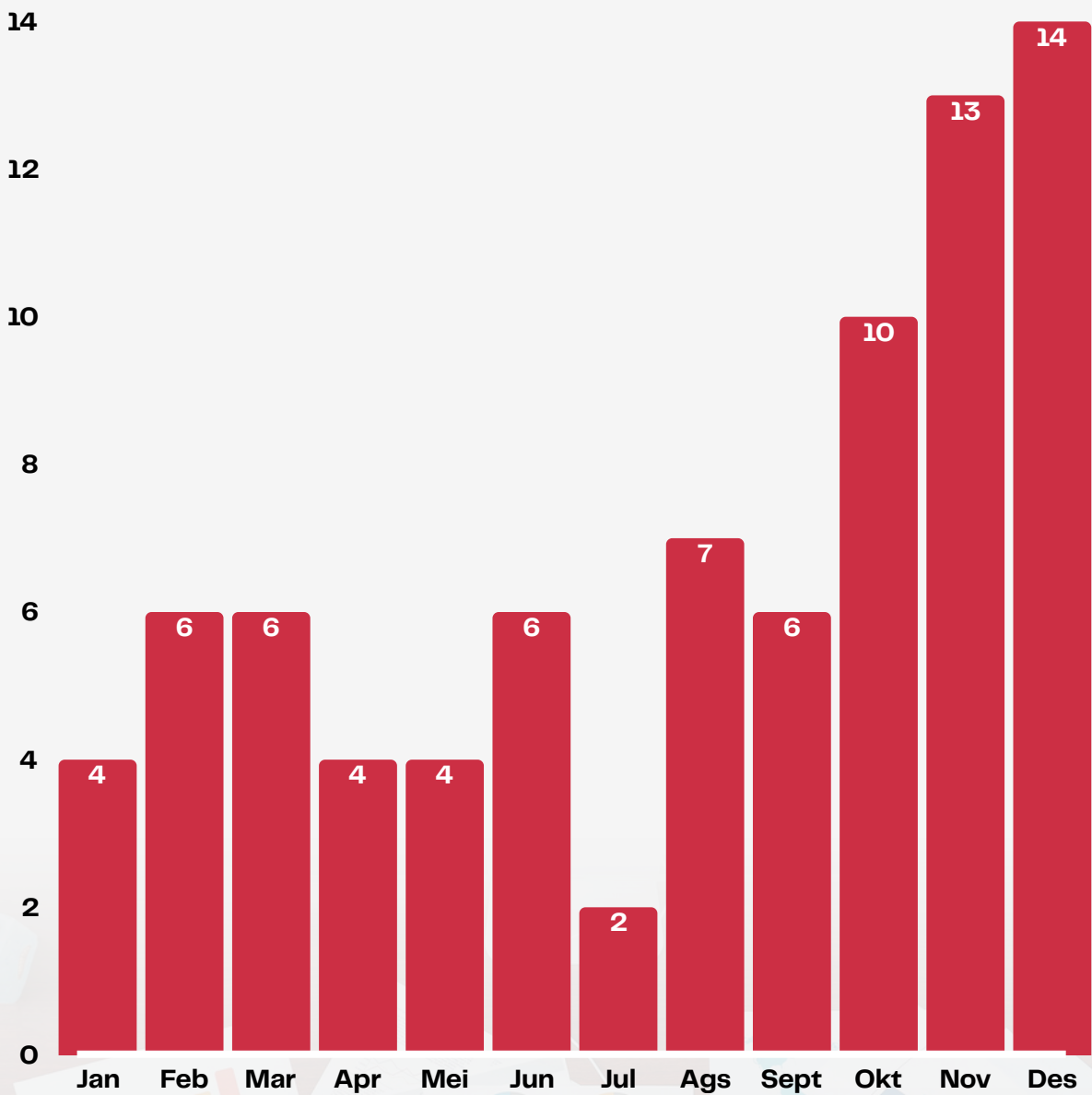
Rincian Layanan Informasi Publik Tahun 2024



- 3.1. Jumlah Permintaan Informasi Publik
- 3.2. Waktu yang diperlukan dalam memenuhi setiap Permintaan Informasi Publik dengan klasifikasi tertentu
- 3.3. Jumlah Permintaan Informasi Publik yang dikabulkan baik sebagian atau seluruhnya
- 3.4. Jumlah Permintaan Informasi Publik yang ditolak beserta alasannya

Rincian Layanan Informasi Publik Tahun 2024

- Jumlah Permintaan Informasi Publik = 82
- Waktu yang diperlukan dalam memenuhi setiap Permintaan Informasi Publik dengan klasifikasi tertentu = 10 Hari Kerja
- Jumlah Permintaan Informasi Publik yang dikabulkan baik sebagian atau seluruhnya = 82
- Jumlah Permintaan Informasi Publik yang ditolak beserta alasannya = 7 (Karena informasi dikecualikan)



IV

Rincian Penyelesaian Sengketa Informasi Publik Tahun 2024



- 4.1. Jumlah keberatan yang diterima
- 4.2. Tanggapan atas keberatan yang diberikan dan pelaksanaannya
- 4.3. Jumlah permohonan penyelesaian sengketa ke Komisi Informasi
- 4.4. Hasil mediasi dan/atau putusan adjudikasi Komisi Informasi yang berwenang dan pelaksanaannya oleh Badan Publik.
- 4.5. Jumlah gugatan yang diajukan ke pengadilan
- 4.6. Hasil putusan pengadilan dan pelaksanaannya oleh Badan Publik

Rincian Penyelesaian Sengketa Informasi Publik

No	PERIHAL	KET
4.1	Jumlah keberatan yang diterima	0
4.2	Tanggapan atas keberatan yang diberikan dan pelaksanaannya	0
4.3	Jumlah permohonan penyelesaian sengketa ke Komisi Informasi	0
4.4	Hasil mediasi/ ajudikasi dan pelaksanaannya oleh Badan Publik.	0
4.5	Jumlah gugatan yang diajukan ke pengadilan	0
4.6	Hasil putusan pengadilan dan pelaksanaannya oleh Badan Publik	0



V

Tantangan Eksternal & Internal dalam Layanan Informasi Publik



- 5.1. Tantangan Eksternal dalam Pelayanan Informasi Publik
- 5.2. Tantangan Internal dalam Pelayanan Informasi Publik

5.1. Tantangan Eksternal

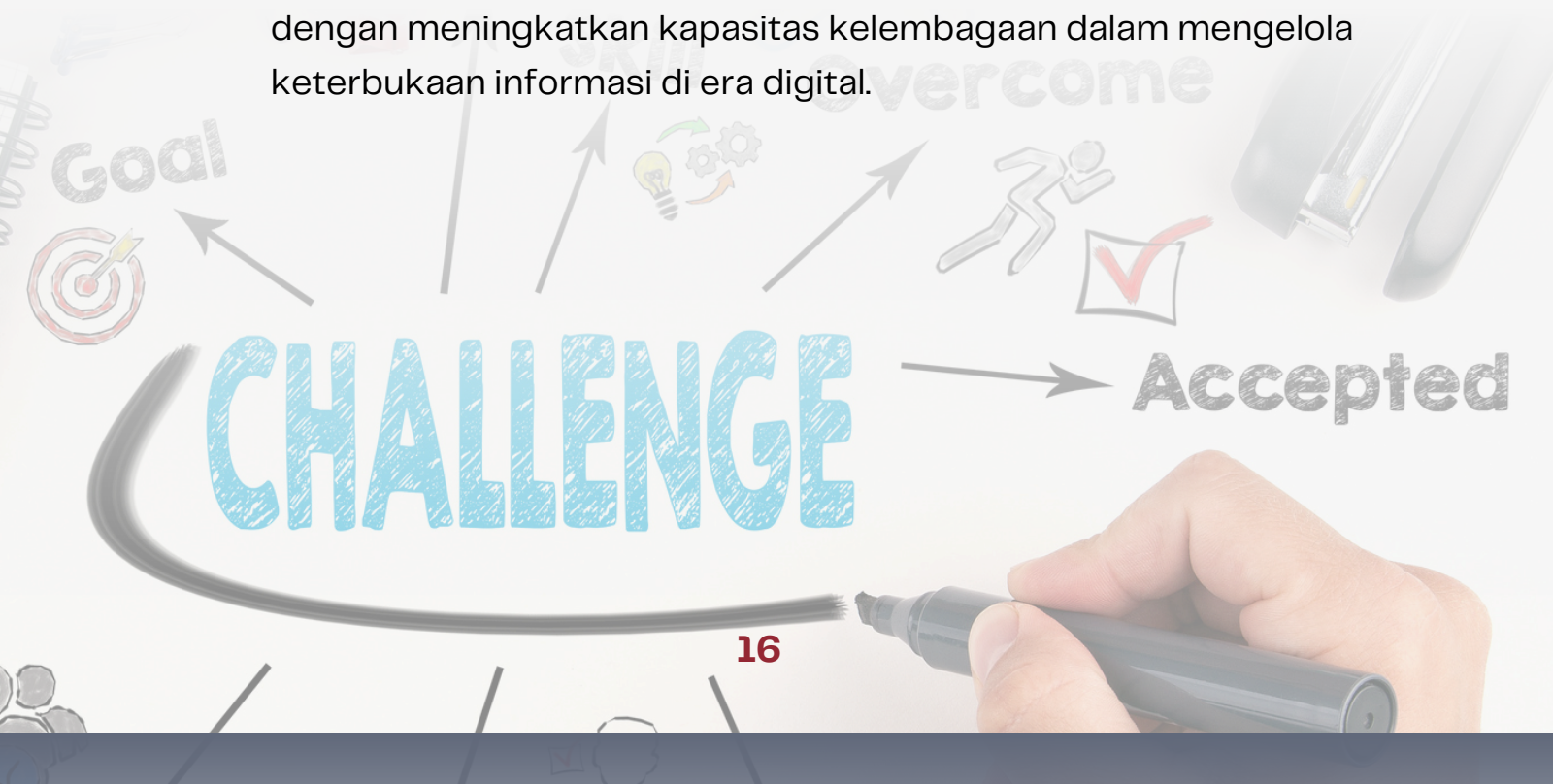
Pertama, kerangka hukum mengenai keterbukaan informasi publik di Indonesia hingga saat ini dapat dikatakan belum mengatur secara rinci dan menyeluruh terkait penerapan prinsip transparansi pada Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Walaupun Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik telah menyebut BUMN, termasuk Telkom, sebagai badan publik, namun norma yang ditetapkan masih bersifat umum sehingga membuka ruang interpretasi yang cukup lebar. Kondisi ini menyebabkan adanya perbedaan praktik antar-BUMN dalam menyusun daftar informasi publik maupun dalam memberikan pelayanan kepada pemohon informasi.

Kedua, regulasi teknis mengenai standar layanan informasi publik yang dituangkan dalam Peraturan Komisi Informasi (PerKI) tentang Standar Layanan Informasi Publik (SLIP) belum sepenuhnya selaras dengan ketentuan dalam UU KIP, khususnya terkait keterbukaan informasi pengadaan barang dan jasa. Padahal, informasi pengadaan merupakan area krusial yang menggambarkan transparansi sekaligus berpotensi menimbulkan sengketa. Ketidaksesuaian ini membuka ruang tafsir berbeda, baik di tingkat badan publik, masyarakat pemohon informasi, maupun Komisi Informasi saat menangani sengketa.

Ketiga, hingga kini belum ada aturan yang secara tegas mengatur mengenai vexatious request, yakni permohonan informasi yang bersifat berulang, mengganggu, atau tidak proporsional. Dalam praktik, fenomena ini kerap muncul, terutama dalam permintaan dokumen pengadaan barang dan jasa, yang akhirnya membebani kinerja unit pelayanan informasi publik. Ketiadaan mekanisme pengendalian terhadap permohonan seperti ini menimbulkan beban administratif yang signifikan bagi Telkom sebagai BUMN yang melayani permintaan informasi.

Keempat, tumpang tindihnya sejumlah regulasi yang bersentuhan dengan keterbukaan informasi publik—mulai dari aturan sektor telekomunikasi, bisnis, hingga perlindungan data pribadi—menjadi tantangan serius dalam pelaksanaannya. Masing-masing kerangka hukum membawa mandat normatif yang sah dan tidak bisa diabaikan, sehingga diperlukan keseimbangan dalam implementasinya. Transparansi kepada publik, misalnya, harus tetap dijalankan, namun pada saat yang sama Telkom memiliki kewajiban menjaga kerahasiaan pelanggan dan melindungi data pribadi sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi. Situasi ini menegaskan pentingnya upaya sinkronisasi serta harmonisasi regulasi lintas sektor agar praktik keterbukaan informasi tidak berbenturan dengan kewajiban hukum lainnya.

Kelima, kemajuan teknologi digital, termasuk pemanfaatan kecerdasan buatan (artificial intelligence/AI), menghadirkan dinamika baru bagi keterbukaan informasi. Di satu pihak, teknologi membuka ruang pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan luas bagi publik. Namun di pihak lain, risiko yang muncul juga tidak kecil, seperti ancaman terhadap keamanan siber, kerentanan manipulasi data, maupun potensi penyalahgunaan informasi yang dipublikasikan. Kondisi ini menuntut Telkom untuk merumuskan strategi adaptasi yang berkelanjutan, baik dengan memperbarui kebijakan internal dan regulasi pendukung, maupun dengan meningkatkan kapasitas kelembagaan dalam mengelola keterbukaan informasi di era digital.



5.1. Tantangan Internal

Tantangan pertama yang dihadapi berkaitan dengan kapasitas sumber daya manusia dalam mengenali informasi yang masuk kategori dikecualikan. Berdasarkan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik, tugas pengelolaan informasi tidak hanya sebatas memastikan keterbukaan, tetapi juga menuntut ketepatan dalam melakukan uji konsekuensi guna menentukan dampak yang mungkin timbul bila informasi diungkap. Proses ini menuntut keahlian analitis yang memadai untuk menakar potensi risiko hukum, implikasi ekonomi, maupun dampak terhadap reputasi perusahaan.

Selain itu, terdapat pula jenis informasi yang secara normatif tergolong terbuka, tetapi secara substansi bersifat sensitif. Contohnya mencakup data keuangan, kontrak kerja sama dengan pihak ketiga, atau informasi terkait profil risiko bisnis.

Mengidentifikasi sekaligus memitigasi potensi risiko dari keterbukaan jenis informasi ini jelas memerlukan kapasitas teknis sekaligus kemampuan manajerial yang matang.

Sebagai bentuk respon, Telkom mulai membangun berbagai perangkat tata kelola internal, antara lain melalui penyusunan Standard Operating Procedures (SOP) di bidang pelayanan informasi publik, peningkatan intensitas pelatihan bagi pegawai, serta program penguatan kompetensi yang berfokus pada isu keterbukaan informasi. Inisiatif-inisiatif tersebut diarahkan untuk mempersiapkan perusahaan menghadapi dinamika permintaan informasi publik yang kian kompleks.

Dengan demikian, keterbatasan pengalaman historis Telkom dalam mengelola keterbukaan informasi tidak dapat dilihat sebagai hambatan, melainkan sebagai momentum awal untuk membangun kerangka tata kelola informasi publik yang lebih adaptif, berbasis pada analisis risiko, dan berlandaskan pada prinsip akuntabilitas.

VI

Rekomendasi dan Rencana Tindak Lanjut Peningkatan Kualitas Layanan Informasi Publik



Rekomendasi dan Rencana Tindak Lanjut

No	Rekomendasi	Rencana Tindak Lanjut
1	Meningkatkan pemahaman SDM pengelola informasi publik terhadap regulasi yang berlaku, termasuk UU KIP, PerKI, dan aturan sektoral terkait.	Melaksanakan diskusi secara berkala dengan para ahli
		Membuat Learning Center secara online untuk pengelola informasi.
		Benchmarking ke BUMN yang memiliki praktik baik dalam implementasi UU KIP.
2	Telkom diharapkan tidak hanya mampu memenuhi kewajiban hukum, tetapi juga dapat menjadikan keterbukaan informasi sebagai instrumen strategis dalam membangun kepercayaan publik, meningkatkan reputasi perusahaan, serta memperkuat praktik tata kelola perusahaan yang transparan dan akuntabel.	Melakukan pemetaan regulasi
		Melakukan kajian/analisis atas regulasi
		Menyusun standar operasional prosedur implementasi KIP secara komprehensif



Penerapan keterbukaan informasi publik di Telkom bukan sekedar kewajiban hukum yang bersumber dari Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, tetapi juga wujud konkret dari penerapan prinsip Good Corporate Governance (GCG).

Sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara, Telkom menempatkan transparansi sebagai pilar utama dalam tata kelola perusahaan yang baik, sehingga praktik keterbukaan informasi dipandang sebagai bagian integral dari akuntabilitas dan integritas korporasi.



PPID PT Telkom Indonesia
(Persero) Tbk. The Telkom Hub
– Telkom Landmark Tower Lt.
39. Jl. Jend. Gatot Subroto Kav.
52 Jakarta, 12710



eppid@telkom.co.id



Telkom Indonesia



Telkom Indonesia



Telkom Indonesia



eppid.telkom.co.id