

LAPORAN DAN EVALUASI

PELAYANAN INFORMASI PUBLIK
TAHUN 2025

PEJABAT PENGELOLA INFORMASI
DAN DOKUMENTASI

BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT
KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN DIGITAL
REPUBLIK INDONESIA
2025

Pengantar

Akses terhadap informasi merupakan bagian dari hak asasi manusia yang dijamin dan dilindungi konstitusi. Informasi merupakan kebutuhan pokok setiap orang untuk pengembangan pribadi dan lingkungan sosial serta menjadi bagian penting bagi ketahanan sosialnya. Hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik (KIP) merupakan salah satu ciri penting negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik. KIP merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara dan Badan Publik lainnya, serta segala sesuatu yang berhubungan pada kepentingan publik. Pengelolaan informasi publik merupakan salah satu upaya untuk mengembangkan masyarakat informasi.

Kementerian Komunikasi dan Digital sebagai salah satu Badan Publik yang pada periode awal lahirnya UU Keterbukaan Informasi Publik telah membentuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), melalui Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 117/KEP/M.KOMINFO/03/2010, terus berupaya untuk menjaga momentum keterbukaan informasi di masyarakat. PPID Kemkomdigi menegaskan komitmen untuk menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban sesuai ketentuan perundang-undangan.

Selama lebih dari 14 tahun kiprah PPID Kemkomdigi dalam memberikan layanan informasi publik, PPID terus berbenah dengan berbagai tantangan yang terus hadir. Hingga bulan Desember 2025, PPID Kemkomdigi telah menerima 9.266 permohonan informasi publik dari 5.034 pemohon informasi. Pemohon informasi berasal dari berbagai latar belakang, mulai dari mahasiswa/akademisi, lembaga swadaya masyarakat (LSM), perusahaan pemangku kepentingan sektor komdigi, maupun ASN K/L/D. Selama tahun 2025, PPID Komdigi telah menerima total sebanyak 1.964 permohonan informasi dari 1.717 pemohon informasi yang disampaikan baik melalui aplikasi permohonan informasi daring Sistem Informasi tiKEting Layanan Informasi Publik (SiKeLIP), surat elektronik di akun **pelayanan@mail.komdigi.go.id**, hingga datang langsung ke meja layanan PPID Kemkomdigi di Jalan Medan Merdeka Barat Nomor 9, Jakarta Pusat.

Hadirnya Laporan & Evaluasi Pelayanan Informasi Publik Tahun 2025 ini, merupakan bentuk pertanggungjawaban atas layanan yang telah diberikan PPID Kemkomdigi sepanjang periode Januari hingga Desember 2025. Melalui dokumen ini pula, PPID Kemkomdigi melakukan evaluasi dan perbaikan aspek-aspek layanan informasi publik yang perlu ditingkatkan, maupun berpotensi untuk terus dikembangkan.

A. Gambaran Umum Pelaksanaan Layanan

1. Organisasi PPID

PPID Kemkomdigi menjalankan tugasnya berdasarkan Surat Keputusan Menteri Komunikasi dan Digital Nomor 41 Tahun 2025 tentang Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Komunikasi dan Digital, menggantikan Keputusan Menkominfo Nomor 439 tahun 2022 tentang Perubahan Atas Keputusan Menkominfo Nomor 1740 Tahun 2016 tentang Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Komunikasi dan Informatika. Dalam menjalankan

tugasnya, PPID Kemkomdigi yang selanjutnya disebut PPID, didukung oleh Tim PPID Pelaksana. Tim PPID Pelaksana terdiri dari jajaran pimpinan di Unit Kerja Eselon 1 Kemkomdigi. Tim ini bertugas untuk membantu PPID melaksanakan tanggung jawab, tugas, kewenangan, dan melaksanakan kebijakan teknis layanan Informasi Publik.

Pada aspek kebijakan di tingkat Badan Publik, pada pertengahan tahun 2025, PPID telah

menerbitkan Surat Keputusan Nomor 58 Tahun 2025 tentang Standar Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Komunikasi dan Digital, menggantikan Surat Keputusan Nomor 50 Tahun 2023 tentang Standar Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika. Keputusan ini dibuat atas dasar cerminan dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Layanan. Dalam penyusunannya PPID melibatkan beberapa

elemen masyarakat seperti dari Kementerian/ Lembaga, Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), Akademisi, dan Masyarakat Umum.

PPID dibentuk dari satuan kerja dengan pejabat baik struktural maupun fungsional di dalamnya yang dikoordinasi oleh Biro Hubungan Masyarakat. Sampai dengan tahun 2025, tercatat pejabat fungsional yang ikut aktif dalam menjalankan PPID yaitu Pranata Humas dan Pustakawan.



Gambar 1. Bagan Organisasi PPID Kementerian Komunikasi dan Digital

2. Sarana dan Prasarana

Ruang Layanan

Ruang PPID terletak di Gedung A Lantai 1, Kantor Kemkomdigi Jalan Medan Merdeka Barat No 9 Jakarta Pusat. Ruang seluas 81m² ini dilengkapi dengan peralatan-peralatan penunjang yaitu :

- *Personal Computer (PC) 2*
- *Printer 1 unit*
- *Scanner 1 unit*
- *Mesin Fotokopi 1 unit*
- *Printer dan Faksimile 1 unit*

Ruang pelayanan PPID saat ini telah melakukan penyesuaian dengan mengedepankan pelayanan yang ramah bagi teman-teman disabilitas dan fasilitas yang memadai agar dapat diakses dengan mudah dan menciptakan lingkungan inklusif.



Gambar 2. Ruang Layanan PPID Kemkomdigi

Ruang Arsip

Dengan semakin berjalannya waktu, PPID mengelola dokumen-dokumen yang terus bertambah setiap tahunnya. Sejak tahun 2018, PPID mengajukan alokasi pemanfaatan ruangan kepada Biro Umum selaku pengelola Gedung Kemkomdigi. Ruangan tersebut dialokasikan sebagai ruang penyimpanan arsip-arsip PPID agar lebih tertata dan sesuai dengan kaidah kearsipan.



Gambar 3. Ruang Arsip PPID Kemkomdigi

Arsip Digital (DigiArch)

Pada tahun 2022, Kementerian Komdigi mengembangkan sistem arsip digital (DigiArch) dengan berbasiskan metadata. Sistem tersebut menjadi fondasi penyimpanan arsip dan dokumentasi bagi PPID dengan tujuan untuk meningkatkan respon terhadap permintaan informasi. DigiArch juga berkontribusi terhadap kelengkapan informasi yang disediakan PPID melalui kanal-kanal layanannya, baik website, *instant messaging*, maupun layanan lainnya yang berbasis luring.

Backend Office

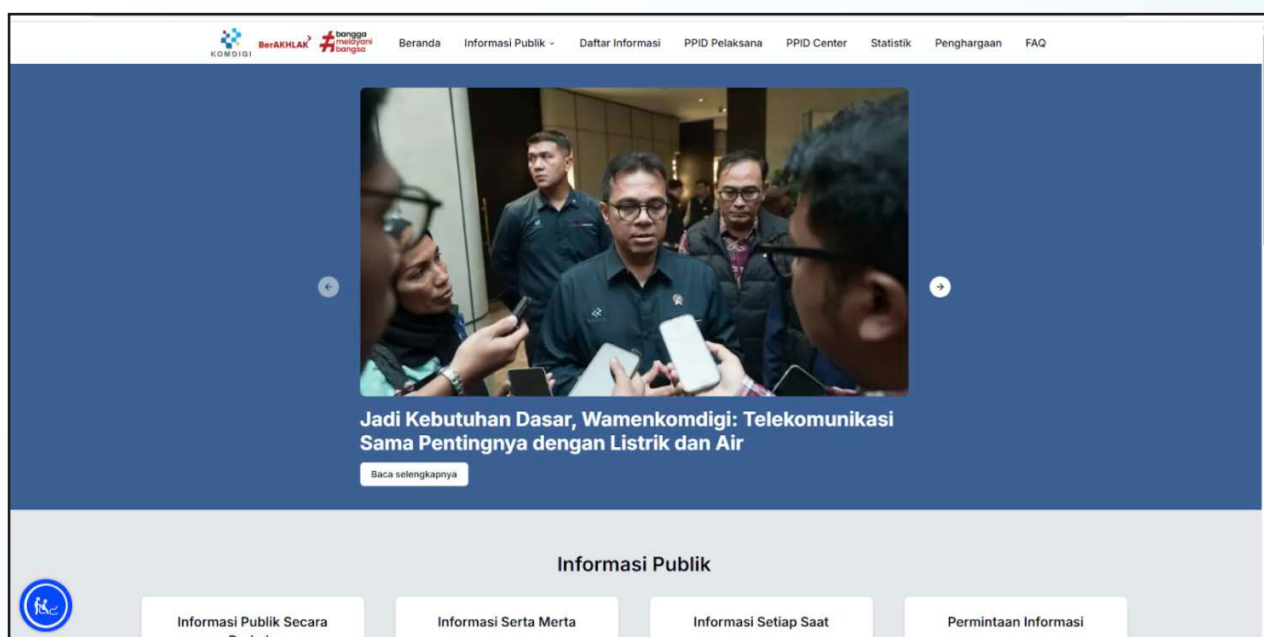
Dalam pengelolaan layanan informasi, diperlukan ruang untuk melakukan pengolahan informasi atau 'dapur'nya layanan. Ruang ini terletak di Ruang Biro Humas Kemkomdigi, Gedung A Kemkomdigi Lantai 1. *Backend Office* berfungsi sebagai tempat untuk berkoordinasi dan berdiskusi antar tim pengelola PPID. Di ruang ini juga, dilakukan proses penyusunan beberapa produk aturan yang terkait dengan PPID seperti Daftar Informasi Publik dan Daftar Informasi yang Dikecualikan.

Website

Website menjadi sarana layanan digital yang disediakan PPID untuk mempermudah akses masyarakat dalam melakukan permohonan informasi publik dan mencari informasi tentang PPID. Tim PPID Kemkomdigi fokus meng-update data serta informasi baik di website utama kementerian maupun website ePPID sehingga bisa memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi di sektor komdigi.

PPID Kemkomdigi mengelola website untuk menyajikan informasi-informasi publik yang wajib diumumkan dan disediakan sesuai dengan

peraturan perundang-undangan. Konten utama terkait dengan pemenuhan informasi publik masyarakat akan selalu di-update di website kementerian di <https://www.komdigi.go.id>. Selain itu, PPID Kemkomdigi memiliki informasi yang diklasifikasikan berdasarkan jenis-jenis informasi publik yang wajib disediakan dan diumumkan ke masyarakat melalui website ePPID Komdigi <https://eppid.komdigi.go.id>. Website ini merupakan versi ke-3 setelah sebelumnya merilis versi ke-1 pada tahun 2010 dan versi ke-2 pada tahun 2016.

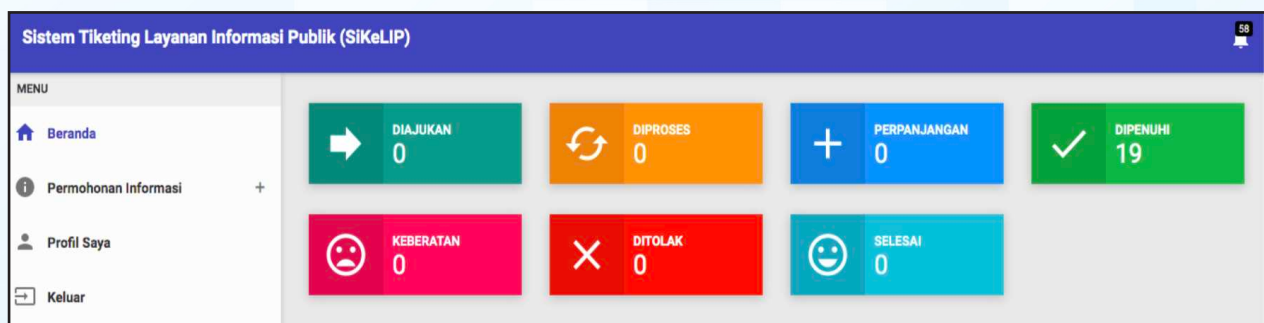


Gambar 4. Aplikasi ePPID Kementerian Komdigi

Selain untuk menyajikan informasi publik, sejak tahun 2019, PPID Kemkomdigi (d.h. Kemkominfo) juga merilis layanan permintaan informasi secara online menggunakan website. Layanan ini bernama Sistem Informasi Ticketing Layanan Informasi Publik (SIKeLIP) yang dapat diakses melalui tautan

<https://eppid-sikelip.komdigi.go.id>.

Layanan ini sudah aktif digunakan dan menjadi salah satu kanal layanan yang digunakan masyarakat untuk melakukan permintaan informasi ke PPID Kementerian Komdigi.



Gambar 5. SIKeLIP dengan fitur utama bagi masyarakat untuk melakukan permintaan informasi publik secara daring

Catatan :

- UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1
"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah."
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR

Pada tahun 2025, telah dilaksanakan pembaruan terhadap tampilan <https://eppid.komdigi.go.id> dan juga aplikasi SiKeLIP pada situs <https://eppid-sikelip.komdigi.go.id> serta pada aspek keamanannya pun semakin ditingkatkan agar tidak mudah diretas.

3. Sumber Daya Pengelolaan Informasi

Penyelenggaraan Layanan Informasi Publik melalui PPID dikoordinasikan oleh Biro Hubungan Masyarakat. Sumber daya manusia yang mengelola secara harian kegiatan layanan ini terdiri dari :

- a. **Kepala Biro Humas** selaku PPID Kemkomdigi
- b. **Ketua Tim Pengelolaan Media** selaku koordinator layanan
- c. **PIC Layanan Informasi Publik PPID** selaku supervisor layanan
- d. **Sembilan personil Petugas** Pelayanan Informasi Publik.



Gambar 6. Pengelola PPID di tengah-tengah diskusi bersama akademisi

Selain para personil di Biro Humas, PPID juga didukung oleh para pejabat baik fungsional umum maupun fungsional tertentu yang bertindak sebagai PIC unit kerja. PIC ini merupakan perwakilan dari setiap PPID Pelaksana yang berada di unit kerja lingkup eselon I yang bertugas:

- Menindaklanjuti setiap permintaan informasi yang dilayangkan oleh masyarakat melalui PPID.
- Melakukan inventarisasi informasi publik baik yang wajib disediakan, diumumkan maupun yang dikecualikan di masing-masing unit kerja.
- Sebagai agen dalam ikut menghembuskan semangat keterbukaan informasi publik di setiap satuan kerja di lingkungan Kementerian Komdigi.

Hadirnya para PIC unit kerja ini sangat membantu terutama dalam mempercepat proses suplai informasi dari unit kerja ke PPID sehingga proses layanan kepada masyarakat bisa lebih cepat, tepat, dan akurat.

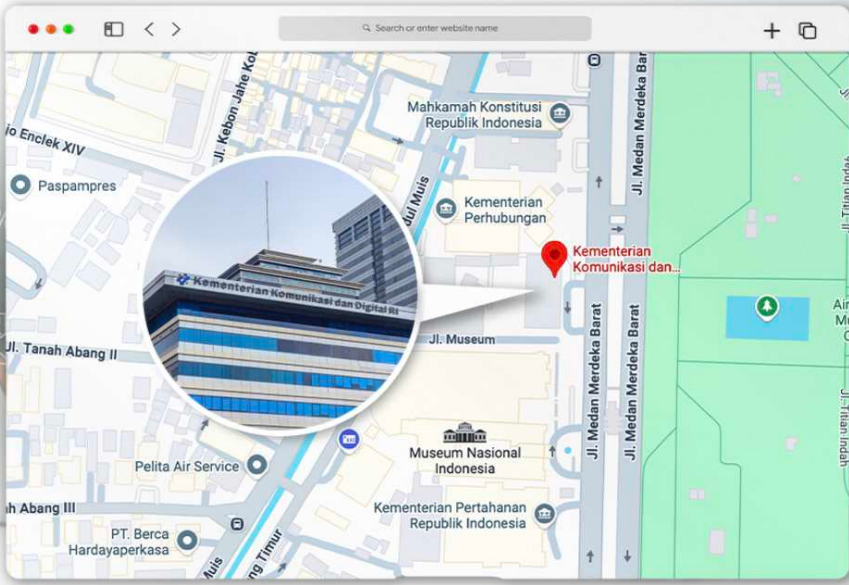
B. Pelaksanaan Layanan Informasi Publik Tahun 2025



PPID Kemkomdigi menjalankan layanan informasi publik dari Hari Senin sampai Jumat (kecuali hari besar dan cuti bersama) dimulai pada pukul 09.00 WIB hingga 15.00 WIB. Layanan akan tutup sementara ketika jam istirahat pada pukul 12.00 WIB dan akan kembali buka pada pukul 13.00 WIB pada hari Senin s.d. Kamis, dan pukul 11.00 WIB dan akan kembali buka pada pukul 13.00 WIB pada hari Jumat.



JALUR DAN WAKTU LAYANAN



 **Alamat PPID
Kementerian Komdigi**
Gedung Belakang Lt 1
Jl. Medan Merdeka Barat No. 9
Jakarta Pusat

 **Website**
eppid.komdigi.go.id

 **Email**
pelayanan@mail.komdigi.go.id

 **WhatsApp**
0811-56-3344

 **JAM LAYANAN
INFORMASI**

JAM KERJA
09.00 - 15.00 WIB

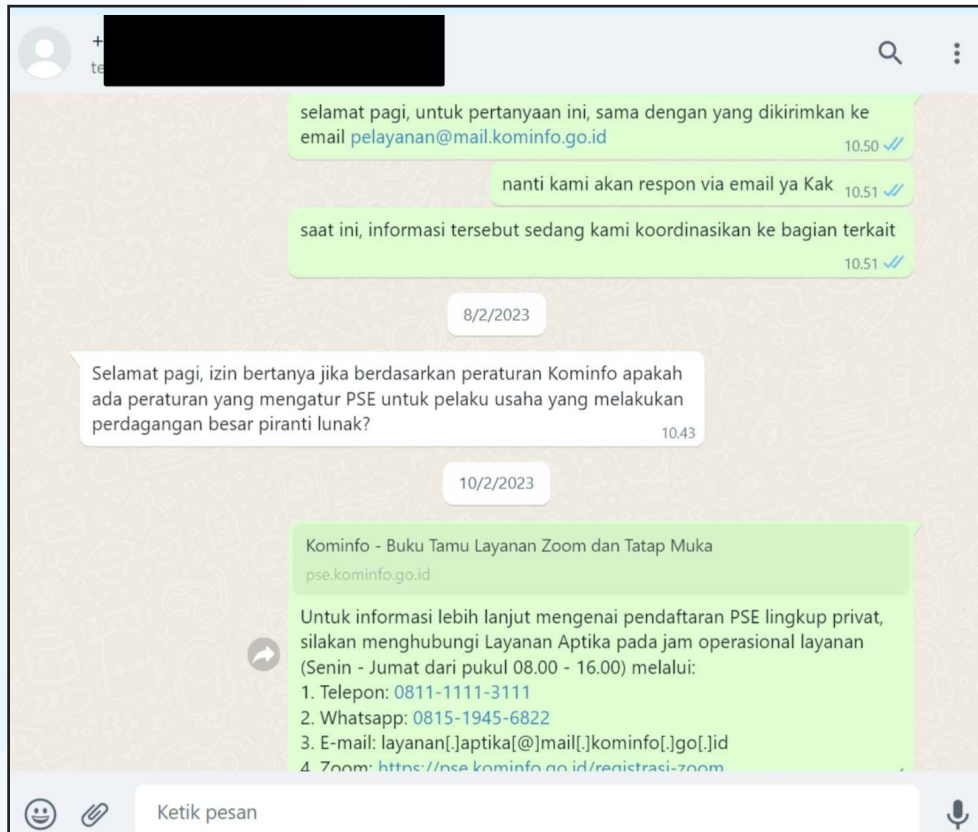
ISHOMA
Senin s.d. Kamis
12.00 - 13.00 WIB

Jumat
11.00 - 13.00 WIB

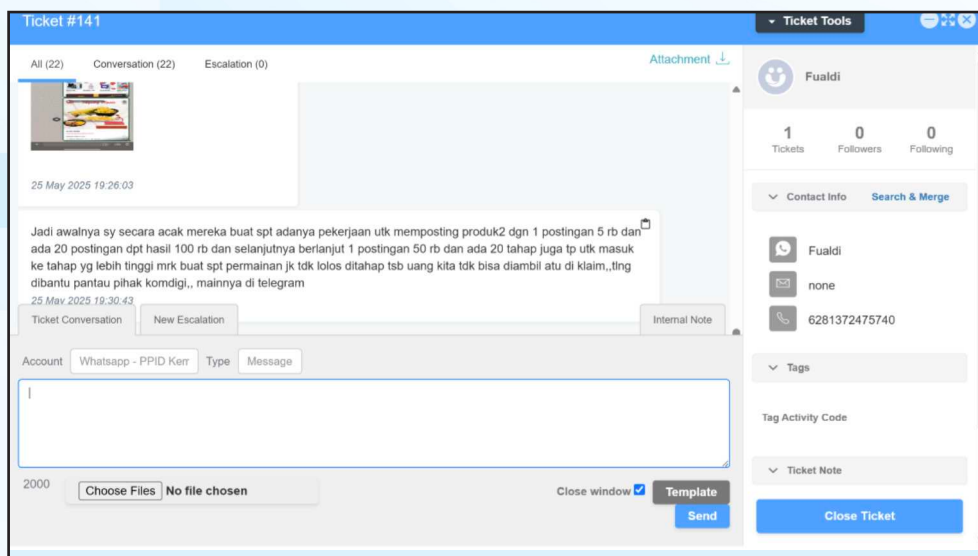
Gambar 7. Lokasi dan Jam Layanan PPID Kemkomdigi



Layanan informasi yang dilakukan yaitu selain tentunya layanan informasi bagi masyarakat yang berkunjung atau datang langsung ke desk layanan, PPID juga memberikan layanan melalui *email*, *website*, *WhatsApp* dan datang langsung.



Gambar 8. Tangkapan layar pelayanan informasi melalui WhatsApp Messenger



Gambar 9. Tangkapan layar percakapan antara PPID dengan pemohon informasi melalui Whatsapp Sociomile



Tren penggunaan aplikasi digital yang semakin marak sejak awal tahun 2010 lalu, juga terus dijadikan sebagai sebuah kesempatan untuk memberikan layanan informasi publik kepada masyarakat. Melalui platform *eppid-sikelip.komdigi.go.id*, PPID memberikan opsi layanan bagi masyarakat untuk bisa meminta informasi secara daring. Dengan konsep *ticketing*, melalui aplikasi ini, pemohon informasi bisa memantau secara *realtime*, progres permintaan informasi yang dilayangkan kepada PPID Kemkomdigi.

Pengelola layanan harian PPID Kemkomdigi terbagi menjadi lima tim yang bergantian dalam memonitor, mencatat, dan memberikan setiap informasi publik yang disampaikan masyarakat setiap harinya. Saat ini, tim tersebut masih diisi oleh personil dari Biro Hubungan Masyarakat. Namun ke depannya, diharapkan tim layanan ini bisa dikolaborasikan antar unit kerja di Kekomdigi.

PENGAJUAN PERMOHONAN

☐ Samakan dengan data pemohon

Nama Pengguna	Nama Pengguna Informasi
Nomor KTP Pengguna	Nomor KTP Pengguna Informasi
Alamat Pengguna	Alamat Pengguna Informasi
Email Pengguna	Email Pengguna Informasi
Tujuan	Tujuan Penggunaan Informasi
Cara Memperoleh	Silakan Pilih ▾
Cara Mendapatkan	Silakan Pilih ▾

Jenis Informasi	Silakan Pilih ▾
Rincian ke-1	Rincian Permohonan Informasi Anda

+ TAMBAH RINCIAN

Catatan: Pastikan Anda mengisi semua data dengan format yang benar

AJUKAN PERMOHONAN

Gambar 10. Fitur pengajuan permintaan informasi pada aplikasi *eppid-sikelip*

C. Capaian Tahun 2025

1. Data dan Statistik

Pada tahun 2025, PPID menerima permohonan informasi sebanyak 1.717 pemohon informasi dengan total 1.964 permohonan informasi yang disampaikan masyarakat baik melalui kanal surat elektronik pelayanan@mail.komdigi.go.id, aplikasi permohonan informasi publik daring eppid-sikelip.komdigi.go.id, layanan WhatsApp chat PPID di nomor 0811-56-3344, serta datang langsung ke meja layanan PPID di Merdeka Barat 9 Jakarta Pusat.

Dari jumlah tersebut terdapat 1.708 pemohon dengan 1.930 permohonan informasi telah dipenuhi. Pengiriman informasi sebagian besar dikirimkan melalui sarana daring kepada para pemohon informasi dan selebihnya disampaikan secara langsung kepada pemohon informasi di meja layanan luring. Tercatat, 9 pemohon dengan 34 permohonan informasi mengalami penolakan. Penolakan tersebut disebabkan tidak terpenuhinya kelengkapan administrasi, dan informasi yang diminta di luar wewenang. Data terkait daftar permohonan informasi publik selama tahun 2025, dapat dilihat di bagian Lampiran dari laporan ini.

2. Kinerja

A. Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP)

Tahun 2025 merupakan kedua kalinya PPID mengikuti PEKPPP Mandiri bersama dengan perwakilan layanan lainnya di lingkungan Kemkomdigi yang dilakukan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi berdasarkan Pedoman Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Instrumen dan Mekanisme Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan hasilnya PPID mendapatkan penilaian Kategori "A" Layanan Prima, dengan indeks 4,76 dari skala 5.



No	Unit Lokus Evaluasi		Indeks Pelayanan Publik (Maks. 5)
1	Direktorat Layanan Infrastruktur Digital	Infradig	4.98
2	Balai Besar Pengujian Perangkat Telekomunikasi (BBPPT)	Infradig	4.97
3	Direktorat Aplikasi Pemerintah Digital	TPD	4.95
4	Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio Kelas I Semarang	Infradig	4.89
5	Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio Kelas II Banda Aceh	Infradig	4.89
6	Balai Pelatihan dan Pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (BPPTIK)	BPSDM	4.81
7	Balai Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Penelitian Komunikasi dan Informatika (BPSDMP) Bandung	BPSDM	4.80
8	Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi	Setjen	4.79
9	Monumen Pers Nasional	KPM	4.78
10	Pusat Pengembangan Aparatur Komunikasi dan Digital	BPSDM	4.77
11	Sekolah Tinggi Multi Media (STMM)	BPSDM	4.77
12	Biro Hubungan Masyarakat	Setjen	4.76
13	Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio Kelas I Tangerang	Infradig	4.75
14	Direktorat Pengawasan Sertifikasi dan Transaksi Elektronik	Wasdig	4.74
15	Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio Kelas I Yogyakarta	Infradig	4.73
16	Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio Kelas I Denpasar	Infradig	4.73
17	Museum Penerangan	KPM	4.73
18	Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio Kelas I Jakarta	Infradig	4.62
19	Direktorat Pengendalian Ruang Digital	Wasdig	4.61
20	Direktorat Layanan Ekosistem Digital	Ekosdig	4.54

Tabel 1. Indeks Pelayanan Publik Tahun 2025

A. Monitoring & Evaluasi Keterbukaan Informasi

Setelah pada tahun 2024, PPID mendapatkan nilai 97,60 untuk Badan Publik dengan Predikat Informatif, pada tahun 2025, PPID Kemkomdigi mengalami kenaikan nilai menjadi 98,54 sebagai Badan Publik Kategori Informatif. Capaian ini menggenapkan PPID Kemkomdigi sebagai PPID dengan predikat Informatif selama enam tahun berturut-turut dari tahun 2018.

Tahun	Kategori	Nilai
2018	Informatif	-
2019	Informatif	-
2020	Informatif	90,51
2021	Informatif	99,21
2022	Informatif	98,55
2023	Informatif	96,09
2024	Informatif	97,60
2025	Informatif	98,54

Tabel 2. Hasil movev keterbukaan informasi PPID Komdigi 2018 - 2025

3. Produk Hukum

Sepanjang tahun 2025, PPID Kemkomdigi menghasilkan beberapa produk hukum berkaitan dengan keterbukaan informasi publik. Produk-produk hukum tersebut yaitu:

A. Keputusan Menteri Komunikasi dan Digital Nomor 41 Tahun 2025 tentang Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Komunikasi dan Digital

Ditetapkannya keputusan ini seiring dengan adanya perubahan nomenklatur di Lingkungan Kementerian Komunikasi dan Digital perlu dilakukan penggantian atas Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 1740 Tahun 2016 tentang Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Komunikasi dan Informatika sebagaimana telah diubah dengan

Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 439 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 1740 Tahun 2016 tentang Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Komunikasi dan Informatika.

B. Keputusan Sekretaris Jenderal Kemkomdigi Nomor 9 Tahun 2025 tentang Tim Penguatan dan Peningkatan Layanan Informasi Publik pada PPID

Dalam menjalankan operasional Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi mulai dari penyediaan, penyimpanan, hingga pelayanan informasi publik, PPID membentuk tim yang terdiri dari personil-personil baik pejabat struktural hingga rumpun jabatan fungsional pranata humas, pranata komputer, dan jabatan fungsional lainnya di lingkungan Kemkomdigi. Tim ini dibentuk melalui Keputusan Sekretaris Jenderal selaku atasan PPID.

Tim ini memiliki lima tugas utama yaitu :

1. melakukan koordinasi dengan satuan kerja terkait di bidang pelayanan informasi, penyimpanan, pendokumentasian, dan/atau penyediaan informasi;
2. membahas dan memberikan pertimbangan pelayanan informasi dan menanggapi permintaan informasi dari pemohon informasi yang memerlukan jawaban lintas satuan kerja;
3. merumuskan jawaban atas keberatan pemohon informasi yang tidak puas terhadap jawaban yang telah diberikan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi;
4. memberikan pelayanan informasi publik, baik secara langsung maupun melalui media; dan
5. membuat laporan dan bertanggung jawab atas pelaksanaan tugasnya kepada Sekretaris Jenderal Kementerian Komunikasi dan Digital.

Hadirnya tim ini, diharapkan dapat semakin menguatkan pelayanan PPID di Kemkomdigi dan memberikan dampak positif bagi pelaksanaan keterbukaan informasi publik.

C. Keputusan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kemkomdigi Nomor 66 Tahun 2025 tentang Daftar Informasi Publik Tahun 2025

PPID memiliki kewajiban dalam menyediakan informasi publik kepada masyarakat sebagai bentuk pelaksanaan *obligation to tell*. Berkenaan dengan hal tersebut, PPID melalui Atasan PPID secara rutin mereviu untuk kemudian menetapkan, daftar informasi publik yang tersedia di Kemkomdigi. Daftar informasi ini terdiri dari informasi yang wajib diumumkan secara berkala, serta merta, dan juga disediakan setiap saat sesuai dengan yang telah ditentukan Undang-Undang KIP beserta segenap aturan turunannya.

Daftar yang telah direviu dan disusun tersebut, kemudian ditetapkan melalui Keputusan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Nomor 66 Tahun 2025.

D. Keputusan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kemkomdigi Nomor 67 Tahun 2025 tentang Informasi yang Dikecualikan di Lingkungan Kementerian Komunikasi dan Digital

Proses penyediaan informasi tentunya tidak terlepas dari pengecualian informasi publik. Proses pengecualian dilaksanakan oleh PPID Kemkomdigi melalui uji konsekuensi berdasarkan undang-undang serta memperhatikan kepatutan, norma, dan pertimbangan konsekuensi jika informasi tersebut dibuka ke publik. Pada tahun 2025, PPID

menetapkan informasi yang dikecualikan melalui Keputusan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Nomor 67 Tahun 2025.

4. Kegiatan PPID

Pada tahun 2025, PPID Kemkomdigi melaksanakan kegiatan koordinasi bersama seluruh pemangku kepentingan di lingkungan Kemkomdigi. Adapun, kegiatan tersebut kami sampaikan sebagai berikut:

A. Focus Group Discussion di Lingkungan Kementerian Komdigi

Kegiatan ini dilaksanakan sebagai forum diskusi dan koordinasi untuk memperkuat pelaksanaan tugas dan fungsi PPID, melalui pertukaran pandangan, penyamaan persepsi, serta penguatan sinergi dengan para pemangku kepentingan terkait guna meningkatkan kualitas layanan informasi publik. Forum diskusi ini melibatkan Tim Pengelola PPID, perwakilan unit kerja internal dan PPID Pelaksana, serta para pemangku kepentingan eksternal seperti Perwakilan Komisi Informasi Pusat, Perwakilan PPID Kemenpan RB, Dosen UI, Perwakilan FOINI, Perwakilan LKBN Antara, dan Perwakilan Masyarakat Pemohon Informasi, sehingga diperoleh masukan yang komprehensif dalam mendukung optimalisasi pengelolaan dan pelayanan informasi publik. Sepanjang tahun 2025, FGD terkait pelaksanaan PPID telah dilaksanakan sebanyak dua kali sebagai bentuk komitmen berkelanjutan dalam meningkatkan efektivitas koordinasi, evaluasi, dan penguatan tata kelola layanan informasi publik.



Gambar 11. Focus Group Discussion

B. Evaluasi Pelaksanaan Layanan PPID

Evaluasi layanan PPID difokuskan pada peran PPID Pelaksana dalam menyajikan informasi publik serta mendukung pelaksanaan tugas PPID Utama dalam penyelenggaraan pelayanan informasi. Evaluasi ini mencakup aspek ketersediaan dan kelengkapan informasi, kesesuaian dengan ketentuan peraturan

perundang-undangan, serta kemampuan PPID Pelaksana dalam memberikan dukungan administrasi dan teknis. Hasil evaluasi tersebut digunakan sebagai bahan pendukung dalam proses penilaian Keterbukaan Informasi Publik.



Gambar 12. Evaluasi Pelaksanaan PPID

C. Penyelenggaraan Uji Konsekuensi

Pelaksanaan Uji Konsekuensi telah dilakukan beberapa kali dengan melibatkan PPID Pelaksana dan satuan kerja teknis terkait, sebagai upaya untuk memastikan terpenuhinya prinsip kehati-hatian dalam pengelolaan informasi publik. Kegiatan ini bertujuan untuk menilai dan menetapkan klasifikasi informasi sesuai dengan ketentuan

peraturan perundang-undangan, khususnya terhadap informasi yang berpotensi dikecualikan. Adapun informasi yang diuji antara lain meliputi permohonan terkait pengadaan barang dan jasa, informasi yang bersifat dikecualikan, serta berbagai informasi teknis lainnya.



Gambar 13. Peserta Rapat Uji Konsekuensi Pembahasan Permohonan Informasi

D. Pameran Keterbukaan Informasi Publik

Pada tahun 2025, telah diselenggarakan untuk pertama kalinya Pameran Keterbukaan Informasi Publik sebagai ajang pameran nasional yang diinisiasi oleh Komisi Informasi Pusat Republik Indonesia. Kegiatan ini dilaksanakan pada tanggal 14 sampai dengan 16 Oktober 2025, bertempat di Birawa Assembly Hall, Hotel Bidakara, Jakarta. Pameran tersebut bertujuan untuk mendukung

Pemerintah, Kementerian, dan Lembaga dalam menyampaikan informasi kepada publik secara transparan, akuntabel, dan proporsional. Dalam kegiatan tersebut, Kementerian Komunikasi dan Digital berpartisipasi secara aktif dan berhasil meraih Juara I kategori Badan Publik Terfavorit dalam ajang Information Transparency Awards 2025.



Gambar 14. Pameran Keterbukaan Informasi Publik 2025

E. Monitoring dan Evaluasi Keterbukaan Informasi Publik

Kementerian Komunikasi dan Digital secara konsisten mengikuti kegiatan Monitoring dan Evaluasi (Monev) Keterbukaan Informasi Publik yang diselenggarakan oleh Komisi Informasi Pusat Republik Indonesia setiap tahunnya. Melalui keikutsertaan dalam kegiatan tersebut, Kementerian Komunikasi dan Digital kembali memperoleh predikat Informatif, sebagaimana capaian pada

tahun-tahun sebelumnya. Pelaksanaan Monev ini bertujuan untuk menilai tingkat kepatuhan badan publik dalam menerapkan prinsip keterbukaan informasi, meningkatkan kualitas tata kelola pelayanan informasi publik, serta mendorong terwujudnya transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan.



Gambar 15. Piagam Penghargaan Monev KIP 2025

D. Anggaran

Pada tahun 2025, anggaran yang dialokasikan berkaitan dengan peningkatan kualitas layanan publik di Kemkomdigi yang dianggarkan melalui Biro Humas mencapai Rp233.465.000,00. Anggaran tersebut dialokasikan untuk melaksanakan program sebagai berikut :

Keterangan	2025		
	Anggaran	Realisasi	Sisa
Kegiatan Pelayanan Informasi PPID	233.465.000	233.214.013	250.987

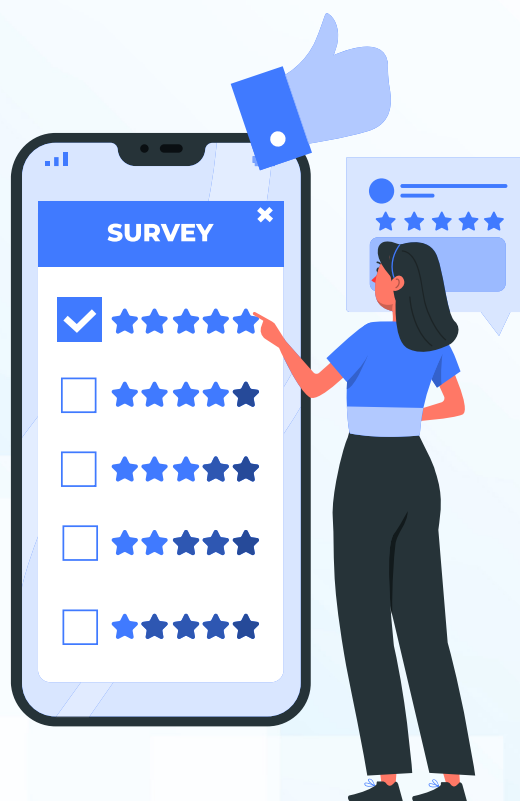
Tabel 3. Anggaran PPID Komdigi 2025

Terdapat Kegiatan Pelayanan Informasi PPID yang dialokasikan melalui Anggaran Biro Hubungan Masyarakat Tahun 2025. Kegiatan telah dilaksanakan dan mencapai target kegiatan yang telah ditentukan. Dari sisi realisasi anggaran, Kegiatan Pelayanan Informasi PPID telah berhasil melaksanakan realisasi anggaran dengan persentase mencapai 99,89% dari pagu anggaran untuk pelaksanaan PPID.

E. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat telah dilaksanakan secara rutin oleh PPID Kementerian Komunikasi dan Digital (Komdigi) sejak tahun 2016 hingga saat ini sebagai sarana untuk memperoleh umpan balik yang konstruktif dalam rangka evaluasi dan peningkatan kualitas layanan informasi publik, sekaligus sebagai bagian dari pemenuhan standar layanan. Pada periode Januari hingga Desember 2025, survei ini dilaksanakan kembali untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat serta mendorong peningkatan kualitas layanan informasi publik di lingkungan PPID Kementerian Komdigi.

Dalam kurun waktu tersebut telah terkumpul sebanyak 271 (dua ratus tujuh puluh satu) kuesioner yang diisi lengkap oleh responden. Berdasarkan hasil pengolahan data dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada periode tersebut terhadap layanan informasi publik di PPID Kementerian Komunikasi dan Digital (Komdigi), diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 84,73 dengan mutu layanan berkategori "B (Baik)" dan menggambarkan kinerja unit pelayanan yang "Baik".



F. Kendala dan Rekomendasi

Dalam pelaksanaan layanan informasi publik di tahun 2025 PPID Kemkomdigi menghadapi berbagai tantangan dan kendala dalam menjalankan amanah Keterbukaan Informasi Publik. Kendala yang hadir di tahun 2025 kami sampaikan sebagai berikut:

- 1.) Pada tahun 2025 diterbitkan Peraturan Menteri Komunikasi dan Digital Nomor 1 Tahun 2025 yang menetapkan nomenklatur baru serta penyesuaian struktur unit kerja, termasuk perubahan kedudukan, tugas, dan fungsi masing-masing unit. Kondisi tersebut memerlukan proses adaptasi internal, khususnya dalam penyesuaian pembagian peran dan pola koordinasi antarunit kerja, sehingga pada masa transisi pelaksanaan koordinasi terkait tugas dan fungsi PPID belum berjalan secara optimal. Namun demikian, regulasi tersebut pada prinsipnya telah memberikan kejelasan mengenai kedudukan, tugas, dan fungsi setiap unit kerja sebagai landasan dalam memperkuat tata kelola organisasi. Oleh karena itu, perlu dilakukan penguatan koordinasi dan sosialisasi internal secara berkelanjutan, penyesuaian standar operasional prosedur, pemutakhiran peta peran PPID Pelaksana, serta peningkatan komunikasi lintas unit agar implementasi regulasi tersebut dapat berjalan secara optimal dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan informasi publik.
- 2.) Sejak pertengahan semester pertama tahun 2025, alamat surat elektronik (email) PPID ditetapkan sebagai kontak utama yang tercantum pada laman resmi Kementerian Komunikasi dan Digital. Kebijakan tersebut berdampak pada meningkatnya jumlah pertanyaan dan pengaduan dari masyarakat yang bersifat umum serta tidak secara spesifik berkaitan dengan permohonan informasi publik sebagaimana diatur dalam ketentuan peraturan terkait. Kondisi ini menyebabkan beban layanan PPID semakin meningkat, sementara jumlah sumber daya manusia yang bertugas sebagai petugas layanan terbatas, yaitu sebanyak 10 orang, dan pada umumnya memiliki tugas utama di unit masing-masing, sehingga pelaksanaan tugas PPID bersifat

tambahan. Meskipun demikian, hingga akhir tahun 2025, Tim PPID tetap mampu menjalankan pelayanan informasi publik secara optimal dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Untuk mendukung peningkatan efektivitas layanan ke depan, perlu disusun direktori layanan yang memuat informasi mengenai jenis layanan, unit pengelola, serta kanal komunikasi resmi pada masing-masing layanan. Keberadaan direktori tersebut diharapkan dapat memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan yang tepat sejak awal, sekaligus membantu petugas PPID dalam mengarahkan permohonan yang bersifat umum kepada unit teknis terkait secara lebih cepat dan tepat sasaran.

- 3.) Terdapat peningkatan jumlah permohonan informasi publik yang diajukan melalui mekanisme wawancara untuk kepentingan penelitian. Pada praktiknya, pelaksanaan wawancara tersebut umumnya dilakukan secara langsung kepada narasumber atau sumber informasi utama di unit kerja terkait. Namun demikian, hingga saat ini mekanisme permohonan informasi melalui wawancara untuk tujuan penelitian belum diatur secara eksplisit dalam ketentuan internal maupun standar operasional prosedur pelayanan PPID. Kondisi ini berpotensi menimbulkan perbedaan pemahaman dalam pelaksanaannya, baik di tingkat PPID maupun unit teknis, serta dapat memengaruhi konsistensi dan kepastian layanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan penyusunan pedoman atau pengaturan internal yang secara khusus mengatur tata cara permohonan wawancara untuk kepentingan penelitian, termasuk persyaratan administrasi, alur persetujuan, penetapan narasumber, serta peran PPID dalam proses fasilitasi. Selain itu, perlu dilakukan sosialisasi kepada seluruh unit kerja dan pemohon informasi agar mekanisme tersebut dapat dilaksanakan secara tertib, terukur, dan selaras dengan prinsip keterbukaan informasi publik.

4.) Daftar Informasi Publik (DIP) pada prinsipnya wajib tersedia pada setiap badan publik sebagai bentuk pemenuhan terhadap ketentuan keterbukaan informasi publik. Namun, dalam implementasinya, proses penghimpunan, pemutakhiran, dan publikasi DIP yang terpusat pada PPID Badan Publik menjadi tantangan tersendiri, mengingat luasnya cakupan unit kerja serta beragamnya jenis informasi yang dikelola. Kondisi tersebut menyebabkan proses pengelolaan DIP membutuhkan waktu dan koordinasi yang lebih intensif. Oleh karena itu, perlu didorong peran aktif PPID Pelaksana pada masing-masing unit kerja untuk menyusun dan mempublikasikan DIP di lingkungannya sesuai dengan kewenangan dan ruang lingkup tugasnya. Selanjutnya, DIP pada tingkat unit kerja tersebut dapat dikompilasi dan diintegrasikan menjadi Daftar Informasi Publik Badan Publik Kementerian Komunikasi dan Digital secara utuh. Mekanisme ini diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan, sekaligus memberikan dasar hukum yang lebih kuat bagi PPID Pelaksana dalam mempublikasikan informasi yang telah diklasifikasikan berdasarkan prinsip-prinsip keterbukaan informasi publik.

5.) Dalam aspek teknis pelayanan informasi publik, PPID telah menyediakan berbagai kanal layanan bagi masyarakat, antara lain melalui surat elektronik (email) dan aplikasi Sistem Tiketing Layanan Informasi Publik (SIKELIP). Seiring dengan meningkatnya jumlah permohonan informasi yang masuk melalui email, kapasitas penyimpanan yang tersedia beberapa kali mendekati batas maksimal, sehingga berpotensi menghambat kelancaran pengelolaan layanan itu sendiri. Kondisi tersebut menuntut dilakukannya pencadangan (backup) data secara berkala sebelum penghapusan email-email lama. Selain itu, pada penggunaan aplikasi SIKELIP masih ditemukan kendala teknis berupa error atau bug sistem yang dapat memengaruhi kenyamanan dan efektivitas pelayanan. Di sisi lain, dampak migrasi pada laman e-PPID juga masih dirasakan, antara lain adanya tautan atau sistem yang sesekali masih terhubung dengan versi lama meskipun telah tersedia versi terbaru. Oleh karena itu, diperlukan penguatan dukungan infrastruktur teknologi informasi, peningkatan kapasitas penyimpanan data, penerapan sistem backup

yang terjadwal, serta pemeliharaan dan pembaruan aplikasi secara berkala. Selain itu, perlu dilakukan evaluasi dan penataan ulang sistem website secara menyeluruh guna memastikan seluruh layanan terintegrasi dengan versi terbaru, sehingga pelayanan informasi publik dapat berjalan secara stabil, aman, dan berkelanjutan.

6.) Anggaran PPID mengalami penurunan signifikan dari tahun 2024 sebesar Rp.440.450.000 menjadi Rp.233.465.000 pada tahun 2025. Penurunan sebesar Rp.206.985.000 atau sekitar 47% ini berpotensi menimbulkan kendala dan memerlukan penyesuaian strategi dan efisiensi dalam pelaksanaan program PPID, tanpa mengurangi kualitas pelayanan informasi publik, kendala seperti :

- **Terbatasnya Ruang Pengembangan dan Penyempurnaan Layanan.**

Penurunan anggaran membatasi kemampuan PPID untuk melakukan pengembangan lebih lanjut terhadap sistem pengelolaan dan penyajian informasi publik. Fokus anggaran lebih diarahkan pada pemenuhan layanan rutin, sehingga inovasi dan penyempurnaan layanan belum dapat dilakukan secara optimal.

- **Terbatasnya Dukungan Peningkatan Kapasitas SDM.**

Dengan anggaran yang lebih kecil, ruang untuk peningkatan kapasitas pengelola PPID melalui bimbingan teknis atau pembaruan kompetensi menjadi terbatas. Pengelolaan PPID tetap berjalan dengan SDM yang ada, namun belum seluruhnya didukung oleh penguatan kompetensi yang berkelanjutan.

- **Keterbatasan Cadangan Anggaran untuk Kebutuhan Tidak Terduga.**

Penurunan anggaran mengurangi fleksibilitas PPID dalam merespons kebutuhan mendesak, seperti penanganan permohonan informasi yang kompleks atau keberatan informasi.

Untuk mengatasi kendala tersebut, beberapa rekomendasi dapat diterapkan. yaitu fokuskan anggaran pada pemenuhan tugas dan fungsi utama PPID, khususnya pelayanan permohonan informasi publik, pengelolaan Daftar Informasi Publik (DIP), Monitoring dan Evaluasi Keterbukaan Informasi Publik, serta dokumentasi dan pelaporan. Selain itu perkuat koordinasi dengan PPID Pelaksana dan unit kerja terkait, agar penyediaan dan pemutakhiran informasi publik berjalan lancar.

- 7.) Terkait dengan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan PPID Kementerian Komdigi, unsur Pelayanan Persyaratan dan Prosedur mendapatkan nilai terendah dibandingkan dengan nilai unsur pelayanan lainnya, sehingga perlu

mendapatkan prioritas dalam peningkatan mutu layanan informasi publik di PPID Kementerian Komdigi. Hal ini didasarkan pada fakta bahwa kedua unsur tersebut mencerminkan titik awal dari proses layanan informasi publik yang memengaruhi kepuasan pengguna secara keseluruhan.

Untuk meningkatkan unsur layanan yang masih di bawah nilai optimal, PPID Kementerian Komdigi menetapkan rekomendasi seperti, Penguatan Informasi Publikasi Persyaratan dan Prosedur, Simplifikasi penyampaian prosedur layanan, agar dapat lebih mudah dipahami oleh seluruh kalangan masyarakat, termasuk kelompok rentan informasi, Sosialisasi dan Edukasi kepada Publik, Monitoring dan Evaluasi Berkelanjutan.

Demikian Laporan dan Evaluasi Layanan Informasi Publik Tahun 2025 PPID Kemkomdigi ini kami susun. Semoga melalui pelaksanaan Keterbukaan Informasi Publik di Indonesia, dapat tercipta manfaat sebesar-besarnya bagi publik untuk menciptakan Indonesia Terkoneksi : Semakin Digital Semakin Maju.

Jakarta, 24 Februari 2026

**Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi
Kementerian Komunikasi dan Digital**

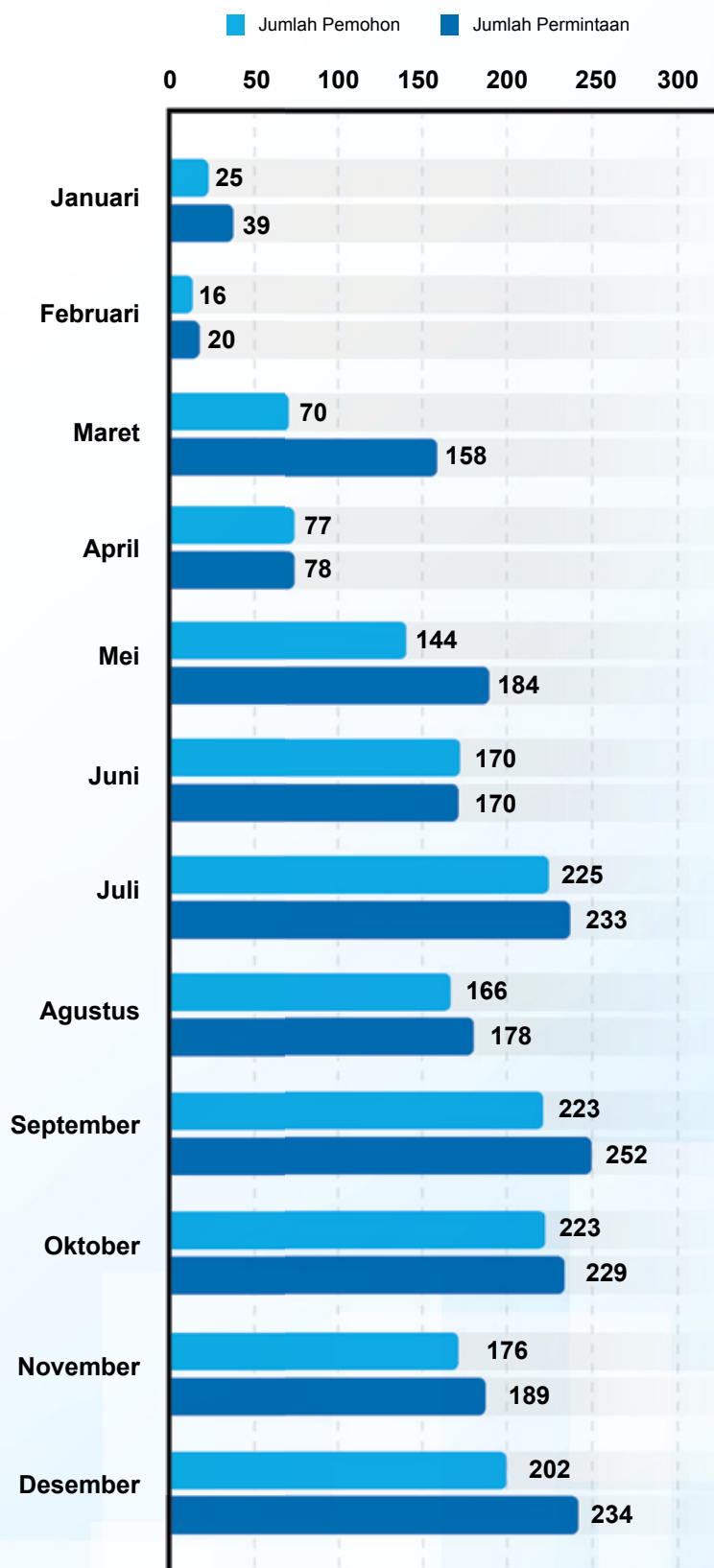
R. Rhina Anita E. M.

LAMPIRAN

RINGKASAN LAPORAN AKSES INFORMASI PUBLIK PPID KEMKOMDIGI TAHUN 2025

Bulan	Jumlah						Rata-rata Waktu Penyelesaian	Alasan/Keterangan
	Pemohon	Permohonan	Pemohon Dipenuhi	Pemohon Ditolak	Permohonan Dipenuhi	Permohonan Ditolak		
Januari	25	39	21	4	31	8	12 Jam 25 Menit	8 permohonan Informasi tidak lengkap administrasi
Februari	16	20	16	0	20	0	9 Jam 8 Menit	-
Maret	70	158	68	2	150	8	9 Jam 3 Menit	- 4 permohonan Informasi tidak dikuasai - 3 permohonan Informasi dikecualikan (Pasal 17 huruf c) - 1 permohonan Informasi dikecualikan (Pasal 17 huruf j)
April	77	78	77	0	78	0	5 Jam 5 Menit	-
Mei	144	184	142	2	181	3	8 Jam 13 Menit	- 2 permohonan informasi tidak dikuasai - 1 permohonan informasi dikecualikan (Pasal 17 huruf c)
Juni	170	170	170	0	170	0	5 Jam 4 Menit	-
Juli	225	233	224	1	230	3	3 Jam 4 Menit	- 1 permohonan informasi tidak dikuasai - 1 permohonan informasi dikecualikan (Pasal 17 huruf h) - 1 permohonan informasi dikecualikan (Pasal 17 huruf i)
Agustus	166	178	166	0	177	1	5 Jam 34 Menit	1 permohonan informasi tidak dikuasai
September	223	252	223	0	252	0	3 Jam 9 Menit	-
Oktober	223	229	223	0	229	0	3 Jam 8 Menit	-
November	176	189	176	0	187	2	1 Hari 1 Jam 2 Menit	- 1 permohonan informasi tidak dikuasai - 1 permohonan informasi dikecualikan (Pasal 17 huruf c)
Desember	202	234	202	0	225	9	3 Jam 6 Menit	- 6 permohonan informasi tidak dikuasai - 3 permohonan informasi dikecualikan (Pasal 17 huruf i)
TOTAL	1717	1964	1708	9	1930	34		

Tren Pemohon dan Permohonan Tahun 2025



Catatan :

- UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1
 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah."
 - Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR



Catatan :

UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1

Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah.
Dokumen ini telah diandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSSE

LAPORAN DAN EVALUASI PELAYANAN INFORMASI PUBLIK TAHUN 2025 PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI

**BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT
KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN DIGITAL
REPUBLIK INDONESIA
2025**

Catatan :

- UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1
- "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah."
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang diterbitkan **BSrE**