



KEMENTERIAN
PERDAGANGAN
REPUBLIK INDONESIA



2024

LAPORAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK

**Badan Pengawas
Perdagangan
Berjangka Komoditi**



KATA PENGANTAR

Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi (Bappebti) sebagai bagian dari pemerintah dituntut untuk memiliki tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) yang mensyaratkan adanya akuntabilitas, transparansi dan partisipasi masyarakat dalam setiap proses terjadinya kebijakan publik. Salah satu implementasi dari *good governance* yakni penyelenggaraan layanan informasi publik sebagaimana diatur dalam Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik.

Bappebti memiliki beberapa saluran layanan informasi publik, diantaranya melalui Lini Bappebti, surat, email, datang langsung, SMS/WA dan SP4N LAPOR!.

Layanan ini didukung oleh 4 (empat) unit eselon II yakni Biro Peraturan Perundang-Undangan dan Penindakan; Biro Pengawasan PBK, SRG dan PLK; Biro Pembinaan dan Pengembangan Perdagangan Berjangka Komoditi (PBK); dan Biro Pembinaan dan Pengembangan Sistem Resi Gudang (SRG) dan Pasar Lelang Komoditas (PLK) dengan koordinator dari Sekretariat Bappebti. Bentuk layanan yang dimiliki antara lain permohonan informasi, penyampaian informasi dan pengaduan.

Laporan ini mencakup gambaran umum kebijakan pelayanan informasi publik, pelaksanaan pelayanan informasi publik, rincian kegiatan pelayanan informasi publik, kendala yang dihadapi, serta rekomendasi tindak lanjut untuk perbaikan pelayanan informasi publik di Bappebti.

Semoga laporan tahunan ini dapat memberikan gambaran komprehensif pelaksanaan pelayanan informasi publik Bappebti tahun 2023, sekaligus menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik pada masa yang akan datang.



GAMBARAN UMUM

I. Gambaran Umum

Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara.

Bappebti berperan dalam melindungi kepentingan semua pihak dari ancaman risiko dan fluktuasi harga yang tidak pasti melalui kegiatan lindung nilai (*hedging*) sebagai sarana pengelolaan risiko harga dan pembentukan harga yang transparan. Hal ini dilakukan melalui pengembangan Perdagangan Berjangka Komoditi (PBK), Bappebti juga bertugas melakukan pembinaan, pengaturan, pengembangan dan pengawasan terhadap kegiatan sistem Resi Gudang (SRG) dan Pasar Lelang Komoditas (PLK) di Indonesia sesuai dengan Undang-undang Nomor 9 Tahun 2011 serta Peraturan Presiden Nomor 75 Tahun 2022.

a. Dasar Hukum

Yang dimaksud dengan Informasi Publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya yang sesuai dengan Undang-undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.

Kebutuhan memperoleh informasi merupakan hak asasi setiap manusia sebagaimana diatur dalam Pasal 28F Undang-Undang Dasar 1945 yang menyebutkan bahwa: *"Setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia."*



Penerapan hak tersebut diatur lebih lanjut dalam Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang menjamin hak warga negara untuk memperoleh informasi publik. Melalui UU Keterbukaan Informasi Publik, masyarakat dapat mengetahui, ikut mengawasi, serta berperan aktif atas jalannya pemerintahan. Dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang baik (good governance), keterbukaan informasi publik menjadi salah satu langkah penting yang tidak dapat dipisahkan dari fungsi badan publik atau intitusi pemerintahan.

Salah satu syarat untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang baik dan transparan adalah melalui keterbukaan bagi masyarakat akan informasi terkait dengan kepentingan publik maupun penyelenggaraan pemerintahan. Sejalan dengan tuntutan reformasi yang mengacu pada prinsip-prinsip akuntabilitas, meningkatkan transparansi dan partisipasi masyarakat dalam setiap proses kebijakan publik dan juga dalam rangka melaksanakan UU nomor 14 Tabun 2008, Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi (BAPPEBTI) Kementerian Perdagangan turut berpartisipasi mewujudkan hal tersebut.

b. Maklumat Layanan

Maklumat Layanan Informasi Publik Bappebti ditetapkan di Jakarta pada tanggal 2 Juni 2022 dengan pernyataan sebagai berikut:

“Kami sanggup menyelenggarakan Pelayanan Perizinan di Bidang Perdagangan sesuai dengan prosedur operasi standar pelayanan yang telah di tetapkan. Pelanggaran Maklumat ini akan dikenakan sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.”

c. Visi Misi

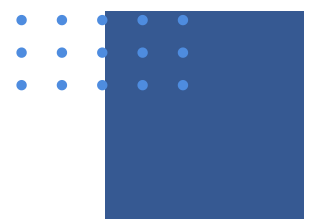
Visi Layanan Informasi Publik PPID Bappebti: “Terciptanya iklim usaha perdagangan yang kondusif”.

Misi Layanan Informasi Publik PPID Bappebti: “Menyelenggarakan pelayanan perizinan dengan professional”



d. Saluran layanan informasi yang tersedia

Saluran layanan informasi yang tersedia di Bappebti antara lain: SMS/Whatsapp Center, Email Humas Bappebti, Call Center Layanan Informasi Bappebti (LINI Bappebti) dan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!)/ SP4N LAPOR!.



e. SOP Layanan Informasi Publik

Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diterapkan Bappebti untuk Layanan Informasi Publik adalah:

1. Layanan SMS/WA Center dan email humas Bappebti:

Petugas pada Tim Kerjasama Informasi Publik diberikan jadwal 5 hari kerja untuk menjawab permohonan informasi melalui SMS/WA Center dan Email humas Bappebti.

Petugas berkoordinasi dengan PIC biro teknis dalam menjawab pertanyaan masyarakat. Informasi yang terkait dengan surat menyurat diteruskan langsung kepada Alamat surat yang dituju.

2. Call Center Lini Bappebti

Jadwal petugas Lini Bappebti dimulai pada pukul 8.00-16.00 WIB. Konsultasi langsung (onsite) dijadwalkan pada dari Senin-Kamis pukul 13.00 WIB, dan untuk hari Jum'at, pukul 14.00 WIB.

Masyarakat yang akan konsultasi onsite harus melakukan registrasi melalui nomor Whatsapp 0811 1109 901 dengan format ketik #REG, nama, alamat, pekerjaan dan perihal. Selanjutnya petugas akan merespon registrasi tersebut dengan memberikan jadwal hari untuk konsultasi onsite

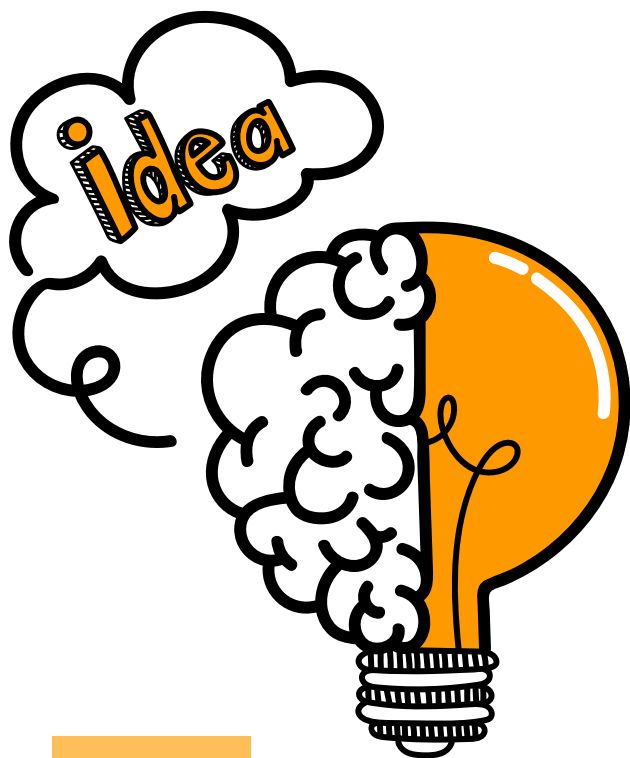
3. SP4N LAPOR!

Biro Humas Kemendag Kementerian Perdagangan selaku koordinator SP4N LAPOR! Kemendag akan menginformasikan kepada petugas SP4N LAPOR! Bappebti apabila ada laporan masyarakat yang masuk. Selanjutnya petugas SP4N LAPOR! Bappebti akan merespon laporan tersebut melalui platform www.lapor.go.id.



f. Inovasi layanan informasi yang dilakukan di unit kerja untuk mendukung keterbukaan informasi publik

Pada bulan Juni 2022 telah dibentuk Call Center Lini Bappebti yang bertujuan untuk menerima permohonan informasi dan aduan masyarakat. Lini Bappebti diakses melalui saluran telpon ke 021-2301665, 021-2301654, 021-2301645, dan 021-2301663 atau konsultasi langsung ke kantor Bappebti.



II. Gambaran Umum Kebijakan Pelayanan Informasi Publik

Kegiatan pelayanan informasi publik Bappebti adalah pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan informasi maupun akan melakukan aduan berkenaan dengan kegiatan Perdagangan Berjangka Komoditi (PBK), Sistem Resi Gudang (SRG), dan Pasar Lelang Komoditas (PLK). Layanan informasi tersebut dapat dilakukan melalui berbagai media diantaranya: SMS/WA Center, Email Humas Bappebti, *Call Center* Lini Bappebti dan SP4N LAPOR!. Layanan informasi publik Bappebti di bawah koordinasi Sekretariat Bappebti.

a. Sarana dan Prasana Pelayanan Informasi Publik

1. SMS/WA Center

SMS/WA Center melalui nomor 0811 1109 901. SMS/WA dijawab oleh petugas dari Tim Kerjasama Informasi Publik, Sekretariat Bappebti. Selama Lima Hari, Petugas menjawab SMS/WA sesuai dengan jadwalnya masing-masing.

2. Email Humas Bappebti

Email resmi Bappebti melalui: humas.bappebti@kemendag.go.id Email dijawab oleh petugas dari Tim Kerjasama Informasi Publik pada hari kerja sesuai jadwal yang telah ditentukan.



3. Call Center Lini Bappebti

Call Center Lini Bappebti telah berjalan sejak bulan Juni 2022 bertempat di lantai 2 Gedung Bappebti. Keberadaan Call Center ini bertujuan untuk merespon pengaduan dan konsultasi masyarakat melalui telepon dan konsultasi *onsite*.

Sarana dan prasarana pada Call Center Lini Bappebti terdiri dari ruang tunggu, dua meja untuk pelayanan konsultasi *onsite*, formulir permohonan informasi pada konsultasi *onsite*, majalah/buletin Bappebti, dan sarana *charger* HP.

4. SP4N LAPOR!

Sistem pengelolaan pengaduan SP4N LAPOR merupakan penyelenggaraan pengaduan yang dikelola secara sederhana, cepat, tepat, tuntas dan terkoordinasi. SP4N LAPOR! Bappebti dimulai pada bulan Juni 2020. Pada umumnya, pertanyaan yang disampaikan terkait dengan pengaduan nasabah, investasi ilegal, dan perdagangan Fisik Aset Kripto, Emas Digital, Timah.

Untuk meningkatkan kemampuan petugas dalam melayani permohonan informasi melalui SP4N LAPOR!, beberapa pelatihan pada tahun 2023 dari Biro Humas Kementerian Perdagangan telah diikuti petugas antara lain:

- Pelatihan penanganan pelayanan publik pada tanggal 21 Juli 2023 di Grand Savero Hotel Bogor dengan tema: *"Strategi Penanganan Pelayanan Publik yang inklusif"*
- Bimbingan Teknis Pengaduan melalui SP4N LAPOR! pada tanggal 12 September 2023 di Hotel Aston Imperial, Bekasi.

b. Sumber Daya Manusia

- **SMS/WA Center dan Email:** Petugas yang menangani SMS/WA Center dan Email Humas Bappebti sejumlah delapan orang dari TIM Kerjasama Informasi Publik. Masing-masing petugas dijadwalkan 5 hari untuk menjawab SMS/WA Center dan Email Humas Bappebti.
- **Call Center Lini Bappebti:** Petugas Call Center Lini Bappebti dari Sekretariat Bappebti dan Biro Teknis di lingkungan Bappebti berjumlah 13 orang. Setiap hari dijadwalkan empat orang untuk bertugas di Call Center.
- **SP4N LAPOR!:** Petugas yang menangani SP4N LAPOR! dari Bagian Kerjasama Informasi Publik sejumlah dua orang.



c. Anggaran Pelayanan Informasi Publik

No	Kegiatan Pelayanan Informasi Publik	Anggaran
1.	Layanan SMS Center Bappebti	Rp. 80.000.000
2.	Literasi Bappebti: 3 kali di Jakarta dan 2 kali di Aceh	Rp. 536.000.000
3.	Iklan Layanan Masyarakat	Rp. 200.000.000
4.	Dialog Interaktif di televisi dan radio serta Podcast	Rp. 370.000.000
5.	Diseminasi informasi kebijakan Bappebti	Rp. 80.000.000
6.	Penyusunan Buletin Bappebti	Rp. 257.000.000
7.	Penyusunan Annual Report Bappebti	Rp. 60.000.000
8.	Content Creator dan Publikasi media	Rp. 173.500.000



III. Rincian Pelayanan Informasi Publik

WAKTU	JUMLAH PERMINTAAN INFORMASI	JUMLAH PERMINTAAN INFORMASI YANG DKABULKAN SEBAGIAN/SE LURUHNYA	JUMLAH PERMINTAAN INFORMASI YANG DITOLAK BESERTA ALASANNYA	RATA-RATA WAKTU YANG DIPERLUKAN UNTUK MEMENUHI PERMINTAAN/ME NJAWAB PERMINTAAN INFORMASI	JALUR PERMINTAAN INFORMASI			
					Email	WhatsApp	Lini Bappebti	SP4N LAPOR!
JANUARI	375	375	0	1- 5 hari kerja	103	242	30	TIDAK ADA
FEBRUARI	308	308	0	1- 5 hari kerja	74	197	36	1
MARET	397	397	0	1- 5 hari kerja	100	262	29	6
APRIL	235	235	0	1- 5 hari kerja	56	166	10	3
MEI	304	304	0	1- 5 hari kerja	86	204	14	TIDAK ADA
JUNI	204	204	0	1- 5 hari kerja	59	132	13	TIDAK ADA
JULI	281	281	0	1- 5 hari kerja	65	200	14	2
AGUSTUS	287	287	0	1- 5 hari kerja	91	186	9	1
SEPTEMBER	332	332	0	1- 5 hari kerja	111	216	4	1
OKTOBER	318	318	0	1- 5 hari kerja	81	222	15	TIDAK ADA
NOVEMBER	298	298	0	1- 5 hari kerja	80	206	11	1
DESEMBER	316	316	0	1-5 hari kerja	93	210	13	TIDAK ADA
TOTAL	3665	3665	0	1-5 hari kerja				

IV. Rincian Penyelesaian Keberatan

Hingga saat ini belum ada Pemohon Informasi Publik yang keberatan dengan layanan Informasi Publik yang disampaikan oleh Petugas dari Bappebti.

V. Rincian Penyelesaian Sengketa Informasi Publik

Tidak ada pengajuan sengketa informasi publik selama tahun 2023

VI. Kendala Internal dan Eksternal

Dalam pelaksanaan layanan informasi publik masih mengalami kendala-kendala, diantaranya adalah:

1. Kendala Internal:

- Koordinasi antara petugas layanan informasi publik dengan unit teknis terkait relatif kurang, khususnya untuk layanan Call Center Lini Bappebti. Hal ini dikarenakan petugas Call Center merangkap sebagai pelaksana tugas di masing-masing Biro.
- Belum tersedianya anggaran untuk pengembangan kapasitas petugas *Call Center* Lini Bappebti pada tahun 2023.
- Kendala teknis pada aplikasi SMS/WA Center

2. Kendala Eksternal:

- Masyarakat masih kurang mengenal layanan informasi publik SP4N LAPOR!.
- Pemohon layanan informasi melalui konsultasi *onsite*, terkadang tidak mengetahui terkait dengan registrasi konsultasi *onsite*. Sehingga pemohon langsung datang ke Bappebti disaat petugas kurang siap untuk menanganinya.





VII. Rekomendasi dan Rencana Tindak Lanjut Untuk Peningkatan Kualitas Layanan Informasi Publik di Bappebti

Beberapa rekomendasi dan rencana tindak lanjut untuk mengoptimalkan kinerja dan kualitas layanan Informasi Publik di Bappebti adalah sebagai berikut:

- Meningkatkan koordinasi dan komitmen Petugas Layanan Informasi Publik di Sekretariat dan Biro Teknis terkait di Bappebti dalam rangka mempercepat respon atas permintaan informasi publik.
- Menunjuk *Person in Charge* (PIC) dari Biro teknis khususnya yang menangani perizinan dan pengaduan nasabah untuk ditempatkan pada Call Center Lini Bappebti karena sebagian besar permohonan informasi berkaitan dengan perizinan dan pengaduan.
- Mengadakan pelatihan/bimbingan teknis untuk petugas layanan informasi publik Bappebti untuk meningkatkan kualitas SDM pelayanan.
- Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelayanan informasi publik, Bappebti secara berkala.
- Mengupayakan penganggaran untuk pengembangan layanan informasi publik Bappebti khususnya *Call Center* Lini Bappebti.



TERIMA
Terima
KASIH

SEKRETARIAT
KIP
BAPPEBTI