BPSDMP
Badan Pengembangan
Sumber Daya Manusia Perdagangan

LAPORAN
KINERJA LAYANAN INFORMASI PUBLIK 2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya, Laporan Kinerja Layanan Informasi Publik BPSDMP Kementerian Perdagangan Tahun 2025 dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban serta evaluasi terhadap implementasi keterbukaan informasi publik di lingkungan Sekretariat BPSDMP sepanjang tahun anggaran 2025. Sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008, kami berupaya menyajikan potret komprehensif mengenai sejauh mana efektivitas transformasi digital dan responsivitas layanan informasi telah memberikan manfaat nyata bagi para stakeholder di sektor pengembangan sumber daya manusia perdagangan. Kami menyadari bahwa keberhasilan pengelolaan informasi publik tidak terlepas dari kolaborasi dan dedikasi seluruh unit kerja di lingkungan BPSDMP. Oleh karena itu, kami menyampaikan apresiasi yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penguatan tata kelola informasi dan dokumentasi. Laporan ini diharapkan dapat menjadi rujukan strategis dalam mengidentifikasi tantangan yang ada serta merumuskan langkah perbaikan demi meningkatkan kualitas pelayanan publik di masa mendatang. Kami sangat mengharapkan masukan dan saran konstruktif demi kesempurnaan laporan ini dan peningkatan kinerja organisasi ke arah yang lebih transparan dan akuntabel.

Jakarta, Januari 2026

Sekretariat BPSDMP Kementerian Perdagangan

BPSDMP
Badan Pengembangan
Sumber Daya Manusia Perdagangan

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	2
Pendahuluan	3
Tantangan Kinerja	5
Capaian Kinerja	6
Rencana Keberlanjutan	7
Penutup	8

PENDAHULUAN

Urgensi Laporan Kinerja Layanan Informasi Publik Tahun 2025 ini disusun sebagai manifestasi tanggung jawab Sekretariat BPSDMP dalam mengimplementasikan keterbukaan informasi publik sesuai amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008. Di tengah transformasi digital yang semakin masif pada tahun 2025, akses informasi yang cepat, akurat, dan transparan menjadi standar utama dalam pelayanan publik di lingkungan Kementerian Perdagangan. Evaluasi ini dilakukan untuk memotret sejauh mana efektivitas pengelolaan informasi dalam mendukung pengembangan sumber daya manusia di sektor perdagangan.

Dasar Hukum dan Landasan Operasional Penyusunan laporan ini berpijak pada regulasi keterbukaan informasi publik serta Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 52 Tahun 2022 tentang Pedoman Pelayanan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Perdagangan. Landasan ini memastikan bahwa setiap data yang disajikan kepada masyarakat oleh BPSDMP telah melalui proses verifikasi yang ketat, menjaga keseimbangan antara hak publik untuk tahu dan perlindungan data yang dikecualikan.

PENDAHULUAN

Fokus Evaluasi dan Capaian Kinerja Narasi kinerja tahun 2025 berfokus pada tiga pilar utama:

- Aksesibilitas Digital: Optimalisasi portal PPID dan integrasi layanan informasi yang lebih user-friendly guna mempermudah stakeholder dalam mengakses data pelatihan, sertifikasi, dan kebijakan SDM perdagangan.
- Responsivitas Layanan: Penilaian terhadap kecepatan durasi waktu tanggap (response time) dalam menanggapi permohonan informasi serta keberhasilan penyelesaian keberatan informasi secara kekeluargaan.
- Kualitas Konten: Evaluasi terhadap relevansi dan kebermanfaatan konten publikasi yang disebarkan melalui kanal media sosial resmi dalam membentuk citra positif instansi.

Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perdagangan (BPSDMP) Kementerian Perdagangan selama periode pelaporan tahun 2025 tidak menerima laporan keberatan terkait permohonan informasi publik. Dengan demikian, tidak terdapat tanggapan maupun pelaksanaan tindak lanjut atas keberatan dimaksud, karena seluruh layanan informasi publik telah diberikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perdagangan (BPSDMP) Kementerian Perdagangan selama periode pelaporan tidak menerima permohonan penyelesaian Sengketa Informasi Publik ke Komisi Informasi.

PENDAHULUAN

Dengan demikian, tidak terdapat proses mediasi maupun putusan ajudikasi Komisi Informasi, serta tidak terdapat gugatan yang diajukan ke Pengadilan Tata Usaha Negara beserta pelaksanaannya, karena seluruh pengelolaan dan pelayanan informasi publik di lingkungan BPSDMP telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perdagangan (BPSDMP) Kementerian Perdagangan dalam pelaksanaan layanan Informasi Publik masih menghadapi sejumlah tantangan, baik yang bersifat internal maupun eksternal. Tantangan internal antara lain berkaitan dengan kebutuhan penguatan kapasitas sumber daya manusia, peningkatan pemahaman unit kerja terhadap keterbukaan informasi publik, serta optimalisasi pemanfaatan sistem pendukung layanan informasi. Adapun tantangan eksternal meliputi meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap kecepatan dan kualitas layanan informasi, serta dinamika regulasi dan perkembangan teknologi informasi yang menuntut adaptasi berkelanjutan. Tantangan tersebut menjadi perhatian BPSDMP untuk terus melakukan perbaikan dan penguatan tata kelola layanan Informasi Publik secara berkesinambungan.

Tujuan Akhir dan Harapan Output dari laporan ini diharapkan mampu memberikan gambaran komprehensif mengenai peta kekuatan dan kelemahan layanan informasi publik BPSDMP. Hasil rekomendasi dalam laporan ini akan menjadi dasar strategis bagi Sekretariat dalam menyusun rencana aksi penguatan infrastruktur informasi dan peningkatan kompetensi SDM pengelola informasi pada tahun anggaran berikutnya, demi mewujudkan birokrasi yang lebih melayani dan transparan.

PENDAHULUAN

STANDARD OPERATING PROCEDURE

Merujuk pada PPID, Maklumat Pelayanan Informasi Publik menegaskan komitmen untuk memberikan pelayanan informasi publik yang profesional, akurat, dan bertanggung jawab, dengan mengedepankan keterbukaan informasi, ketepatan data, serta kepatuhan terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, guna memenuhi hak masyarakat atas informasi yang benar dan dapat dipercaya

LAYANAN KONSULTASI DAN PENGADUAN DI LINGKUNGAN BPSDMP



PENDAHULUAN

Sarana dan prasarana pelayanan Informasi Publik memanfaatkan media digital berupa WhatsApp dan Instagram yang berada dalam kondisi aktif dan berfungsi dengan baik sebagai saluran penyampaian informasi. Melalui kedua media tersebut disampaikan berbagai informasi, antara lain informasi pelatihan dan pengembangan kompetensi, tata cara pendaftaran dan pelaksanaan pelatihan, konten GASPOL, serta pembagian konten resmi dari Kementerian Perdagangan dan instansi terkait lainnya yang memuat informasi aktual seputar sektor perdagangan dan peningkatan kompetensi aparatur perdagangan.

Waktu yang diperlukan dalam memenuhi setiap Permintaan Informasi Publik pada periode tahun 2025 adalah 1 (satu) sampai dengan 2 (dua) hari kerja sejak permintaan diterima secara lengkap dan jelas.

PENDAHULUAN

Volume & Efisiensi Layanan

Total permohonan mencapai **1.134** (Jan-Mei) dengan dominasi mutlak pada Permintaan Informasi.

90.5%
PERMINTAAN INFORMASI

92%
TINGKAT PENYELESAIAN

0.08
HARI RATA-RATA RESOLUSI

0%
TOTAL PENGADUAN (KEPUASAN TINGGI)

Berdasarkan hasil analisis permohonan layanan periode Januari–Mei 2025, tercatat total 1.134 permohonan yang didominasi oleh permintaan informasi sebesar 90,5%. Kinerja layanan menunjukkan capaian yang sangat baik dengan tingkat penyelesaian mencapai 92% serta tidak terdapat pengaduan yang masuk, mencerminkan tingkat kepuasan pemohon yang tinggi. Rata-rata waktu penyelesaian layanan tercatat 0,08 hari, menunjukkan respons yang cepat dan efisien. Adapun topik permohonan yang paling banyak diminati adalah informasi jadwal pelatihan sebesar 61%, diikuti oleh RPL dan jabatan fungsional sebesar 22%, pendaftaran KudaGeng sebesar 10%, serta topik lainnya sebesar 7%.

Jumlah Permintaan Informasi Publik yang ditolak pada periode tahun 2025 adalah tidak ada. Seluruh permohonan yang masuk tetap ditindaklanjuti, namun untuk permintaan yang tidak tepat sasaran atau tidak berada dalam kewenangan unit pelayanan Informasi Publik, pemohon langsung diarahkan ke unit terkait agar memperoleh informasi yang sesuai dan akurat.

TANTANGAN KINERJA

BPSDMP menghadapi sejumlah tantangan yang berkaitan dengan proses awal pembentukan organisasi, BPSDMP baru mulai dibentuk pada Februari 2025. Sebagai organisasi yang masih dalam tahap penyesuaian, diperlukan waktu untuk membangun pola kerja yang selaras dan saling mendukung antar unit.

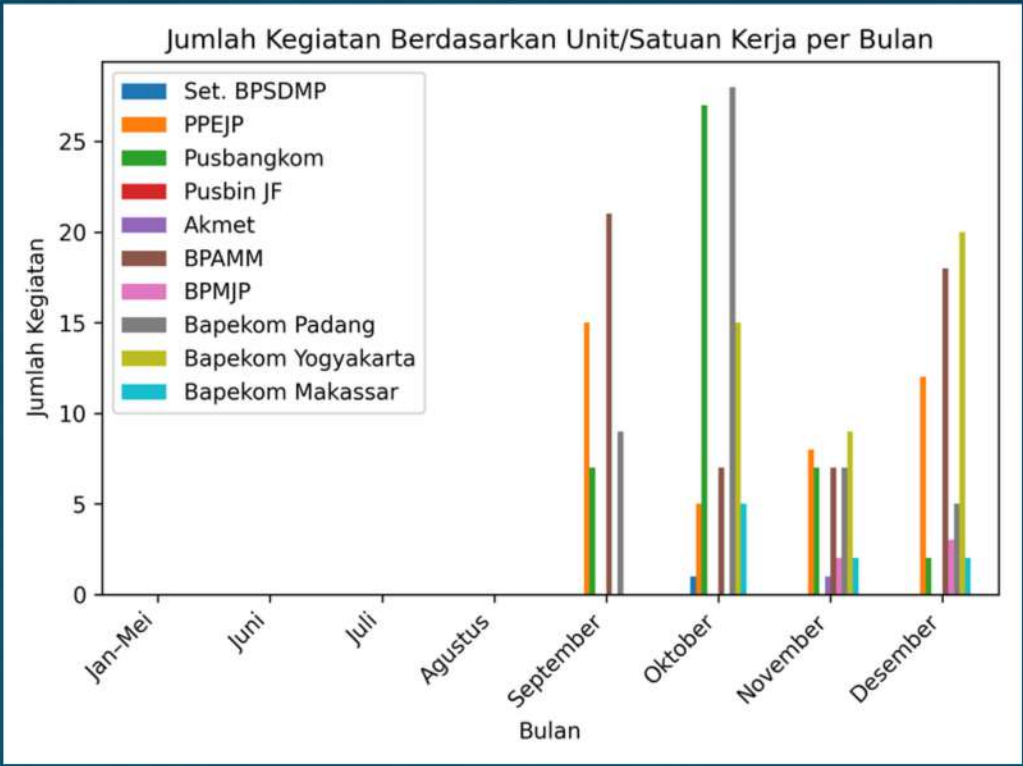
Komunikasi internal menjadi salah satu aspek yang masih perlu diperkuat, terutama dalam menyamakan pemahaman terkait tugas, peran, dan tanggung jawab masing-masing unit. Alur kerja dan koordinasi belum sepenuhnya berjalan lancar sehingga beberapa proses membutuhkan penyesuaian dan penyempurnaan lebih lanjut.

Selain itu, pembentukan pola kerja bersama, mekanisme koordinasi, serta sistem pendukung pelaksanaan kegiatan masih terus dibangun agar dapat mendukung kinerja secara lebih efektif. Pada masa awal ini, organisasi juga perlu menata alur perencanaan, pelaksanaan, dan pelaporan agar berjalan lebih sederhana, jelas, dan terkoordinasi.

Tantangan-tantangan tersebut menjadi bagian dari proses pembelajaran organisasi dan sekaligus menjadi dasar untuk melakukan perbaikan berkelanjutan dalam rangka meningkatkan kualitas kinerja BPSDMP ke depan.

CAPAIAN KINERJA

BERDASARKAN UNIT KERJA

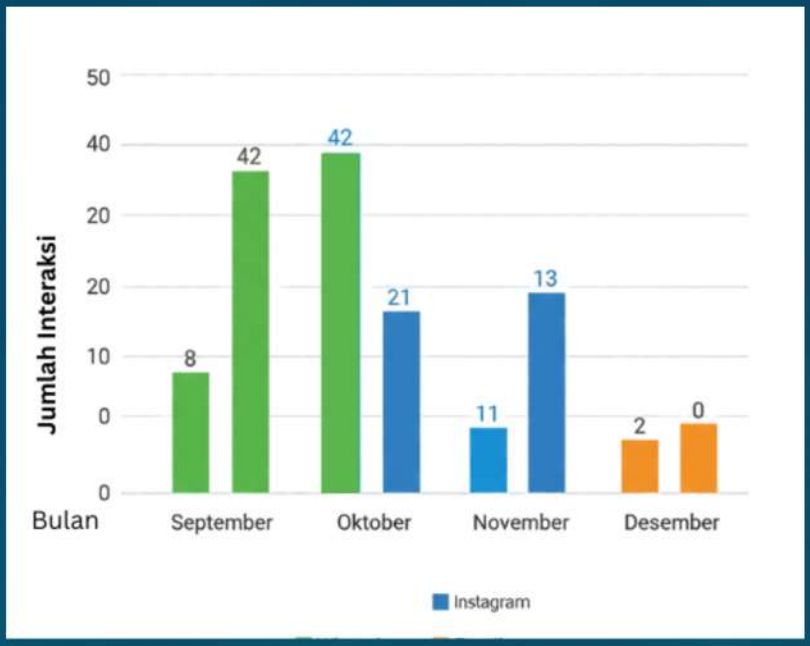


Grafik menunjukkan bahwa kegiatan berdasarkan unit/satuan kerja terkonsentrasi pada semester II, dengan realisasi mulai terlihat pada bulan September dan mencapai puncak pada bulan Oktober. Unit dengan kontribusi kegiatan terbesar adalah Bapekom Padang, Pusbangkom, BPAMM, dan Bapekom Yogyakarta.

Pada bulan November terjadi penurunan dan pemerataan jumlah kegiatan antar unit, sedangkan bulan Desember kembali menunjukkan peningkatan pada beberapa unit sebagai penyelesaian kegiatan akhir tahun. Secara umum, distribusi kegiatan masih terfokus di akhir tahun dan dapat menjadi bahan evaluasi untuk perencanaan yang lebih merata ke depan.

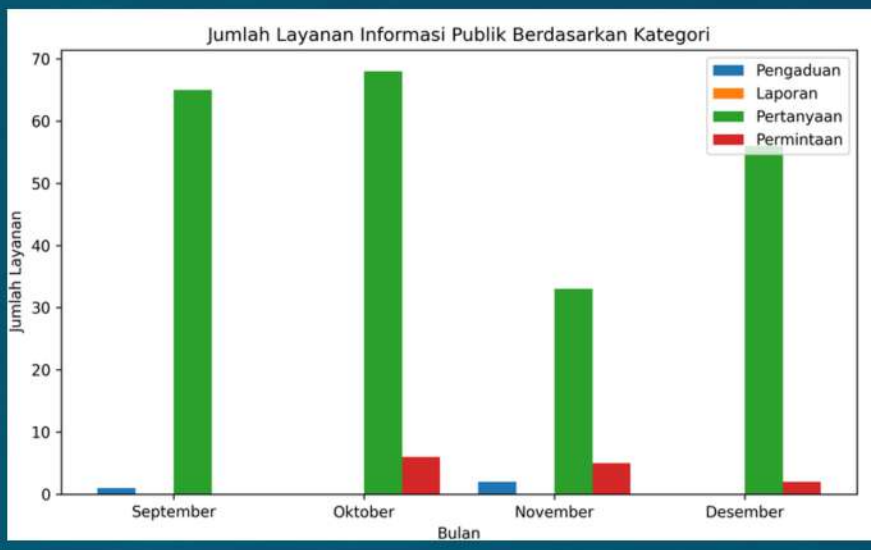
CAPAIAN KINERJA

BERDASARKAN KANAL



Berdasarkan data bulan September–Desember, kanal WhatsApp menjadi media yang paling dominan digunakan masyarakat dengan jumlah laporan tertinggi, menunjukkan preferensi pada kanal komunikasi yang cepat dan responsif. Kanal Instagram menempati posisi kedua sebagai interaksi dan pengaduan. Sementara itu, Email dan SP4N LAPOR digunakan dalam jumlah yang relatif lebih sedikit. Hal ini mengindikasikan bahwa kanal digital berbasis pesan instan dan media sosial lebih efektif menjangkau masyarakat dibandingkan kanal formal.

BERDASARKAN KATEGORI



Grafik menunjukkan bahwa layanan informasi publik didominasi oleh kategori pertanyaan pada periode September–Desember, dengan jumlah tertinggi pada bulan Oktober. Kategori permintaan mulai muncul sejak Oktober dengan jumlah terbatas, sedangkan pengaduan hanya terjadi dalam jumlah sangat kecil dan laporan tidak tercatat. Hal ini menandakan bahwa mayoritas interaksi masyarakat berfokus pada kebutuhan informasi dibandingkan penyampaian laporan atau pengaduan.

RENCANA KEBERLANJUTAN

Diseminasi informasi dan layanan dari BPSDMP sepanjang tahun 2025 dirasakan sudah cukup terkoordinasi dengan baik diantara unit kerja Eselon II dan unit kerja teknis dalam lingkungan BPSDMP. Kondisi ini terlihat dari *dashboard* media sosial Instagram yang menunjukkan pola kenaikan *views*, *interactions*, dan *engagement* secara statistik.

Merujuk pada tantangan yang dihadapi oleh seluruh unit kerja dalam lingkungan BPSDMP, di tahun 2026 akan direncanakan berbagai kegiatan bersifat koordinatif dan peluang pengembangan kompetensi yang relevan dengan komunikasi publik dan komunikasi digital. Pembentukan forum komunikasi dan inisiatif komunikasi strategis merupakan salah satu kegiatan yang dapat menjadi ruang dan wadah koordinasi konten dan ide diseminasi informasi kepada pengguna layanan BPSDMP.

BPSDMP juga perlu membuat kanal penyebaran informasi yang lebih beragam seperti kanal video *streaming*, mengikuti tren dari unit sejenis di instansi lain. Ragamnya kanal diharapkan mampu membuka pintu interaksi antara BPSDMP dengan masyarakat.

PENUTUP

Berbagai tantangan dan perubahan yang mengiringi pelaksanaan tugas dan penyampaian informasi terkait program kerja dan informasi di lingkungan BPSDMP yang dihadapi selama tahun 2025, tidak menyurutkan semangat dalam menyajikan informasi yang berbobot dan berkualitas serta berkesinambungan kepada masyarakat dan SDM perdagangan.

Atensi masyarakat yang tergambar dari berbagai konten dan informasi yang kami sajikan sepanjang tahun 2025, dan interaksi melalui layanan informasi publik yang diselenggarakan oleh unit kerja Eselon II dan unit kerja teknis di lingkungan BPSDMP terlihat positif dan kiprah BPSDMP terus dikenal luas.

Selanjutnya kami akan terus berkomitmen untuk menghadirkan layanan informasi publik dan menyajikan informasi publik yang semakin berkualitas dan terus memperbaharui informasi publik yang dibutuhkan oleh masyarakat di tahun-tahun ke depan.

Jakarta, Desember 2025
Sekretaris BPSDMP,

Ojak Simon Manurung

disusun oleh Sekretariat Badan Pengembangan SDM Perdagangan
© 2025

bpsdmp.kemendag

bpsdmp.kemendag.go.id