KEMENTERIAN PERDAGANGAN
REPUBLIK INDONESIA

LAPORAN TAHUNAN 2025

LAYANAN INFORMASI PUBLIK



PPID BADAN KEBIJAKAN PERDAGANGAN
TAHUN ANGGARAN 2025



Kata Pengantar

Dalam menjalankan tugas keterbukaan informasi publik, setiap badan publik tidak hanya wajib memberikan pelayanan informasi, namun juga melakukan pelaporan secara berkala sebagai bentuk transparansi kepada publik. Sesuai amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 52 Tahun 2022 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Perdagangan, maka perlu disusun Laporan Layanan Informasi Publik Badan Kebijakan Perdagangan Tahun 2025.

Secara umum laporan ini mencakup gambaran umum kebijakan pelayanan informasi publik, pelaksanaan pelayanan informasi publik, rincian kegiatan pelayanan informasi publik, serta kendala yang dihadapi dan rekomendasi tindak lanjut untuk perbaikan pelayanan informasi publik di Badan Kebijakan Perdagangan. Selama tahun 2025, kegiatan pelayanan informasi publik Badan Kebijakan Perdagangan dapat terlaksana dengan baik dan tidak tercatat adanya permohonan keberatan atau sengketa informasi. Semoga laporan tahunan ini dapat memberikan gambaran komprehensif pelaksanaan pelayanan informasi publik Badan Kebijakan Perdagangan, sekaligus menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik pada masa mendatang.

PPID Badan Kebijakan Perdagangan

DAFTAR ISI

Hal. 1 — Gambaran Umum
Kebijakan Pelayanan Informasi Publik

Hal. 5 — Gambaran Umum
Pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik

Hal. 8 — Rincian Kegiatan
Pelayanan Informasi Publik

Hal. 14 — Kendala dan Rekomendasi
Pelayanan Informasi Publik

Hal. 17 — Lampiran
Hasil Survei Pelayanan Informasi Publik



01 GAMBARAN UMUM
KEBIJAKAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK



Keterbukaan informasi publik menjadi salah satu unsur penting dalam pelaksanaan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Hal ini sejalan dengan meningkatnya kebutuhan informasi di tengah masyarakat seiring dengan semakin terbukanya kesadaran masyarakat akan hak memperoleh informasi. Hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia sebagaimana diatur dalam UUD 1945 Pasal 28F, yang menyebutkan bahwa setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, dan menyimpan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia.

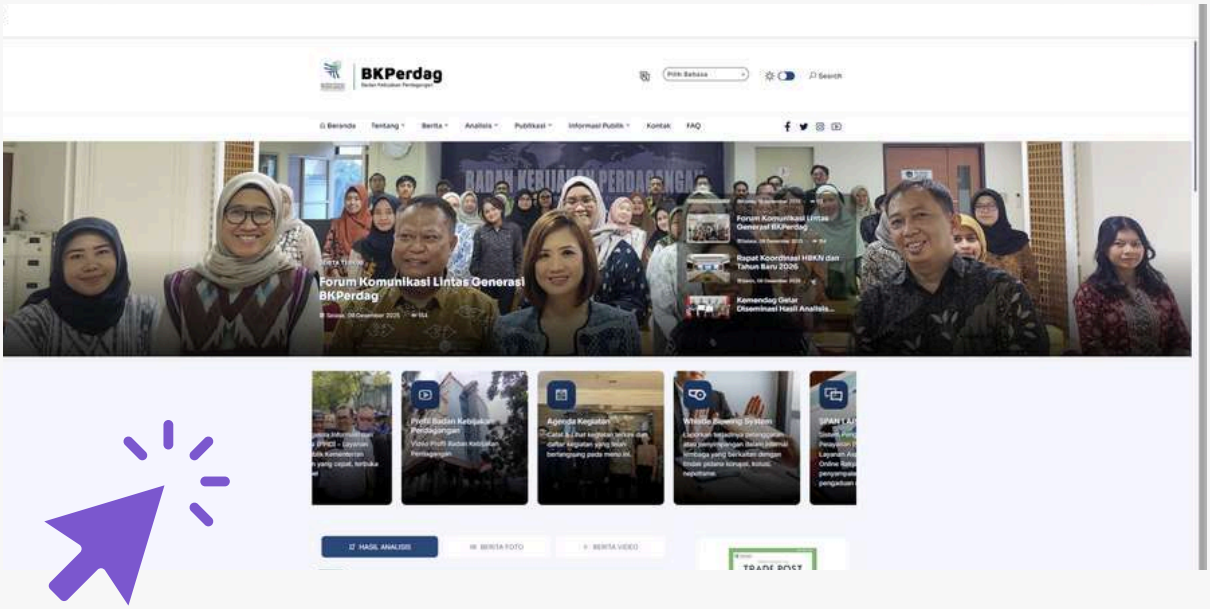
KEBIJAKAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

Dalam implementasi pemenuhan hak publik untuk memperoleh informasi, Badan Kebijakan Perdagangan (BKPerdag) mengacu pada Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) untuk menyediakan, memberikan dan/atau menerbitkan informasi publik yang berada di bawah kewenangannya kepada pemohon informasi secara cepat, tepat waktu, biaya ringan, cara sederhana, akurat, benar dan tidak menyesatkan. Namun demikian, BKPerdag dapat tidak memberikan informasi apabila informasi tersebut dapat membahayakan keamanan negara, berkaitan dengan kepentingan perlindungan usaha dari persaingan tidak sehat yang berkaitan dengan hak pribadi dan informasi yang belum dikuasai atau didokumentasikan.

Selain UU KIP, kebijakan pelayanan informasi publik BKPerdag juga mengacu pada Peraturan Komisi Informasi Pusat Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik, Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 52 Tahun 2022 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Perdagangan, Keputusan Menteri Perdagangan Nomor 2148 Tahun 2025 tentang Penunjukkan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Perdagangan, Keputusan Menteri Perdagangan Nomor 1491 Tahun 2025 tentang Daftar Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Perdagangan, serta Keputusan Menteri Perdagangan Nomor 1492 Tahun 2025 tentang Daftar Informasi Publik yang Dikecualikan di Lingkungan Kementerian Perdagangan.

Berdasarkan SK Mendag No. 2148/2025 tersebut, Pejabat Eselon I dalam hal ini Kepala BKPerdag bertindak sebagai Atasan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pelaksana di Lingkungan Kementerian Perdagangan, sedangkan Sekretaris BKPerdag bertindak sebagai Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pelaksana (PPID Pelaksana). Dalam pelaksanaan tugasnya, PPID Pelaksana dibantu oleh Tim Kerja bidang Sosialisasi, Diseminasi dan Informasi Publik.

Dari lima proses komunikasi publik tersebut, secara khusus kebijakan pelayanan informasi publik BKPerdag dilakukan melalui enam saluran informasi publik yang dikelola oleh BKPerdag, di mana situs menjadi saluran utama informasi publik BKPerdag. Dalam rangka mengoptimalkan layanan informasi publik di lingkungan BKPerdag, strategi komunikasi publik diarahkan pada perencanaan dan pelaksanaan kegiatan yang terukur dan berkesinambungan, khususnya dalam mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi BKPerdag serta pencapaian Indikator Kinerja Utama (IKU) Indeks Komunikasi Publik BKPerdag. Proses komunikasi publik yang dilakukan BKPerdag antara lain meliputi: (1) Penyebarluasan Hasil Analisis dan Rekomendasi Kebijakan di Bidang Perdagangan; (2) Dialog/Forum Isu Kebijakan Perdagangan; (3) Pengelolaan Media Publikasi dan Saluran Informasi Publik; (4) Pelaksanaan Survei Kepuasan Pelayanan; serta (5) Kegiatan pendukung lainnya.



Gambar 1. Situs Resmi sebagai Saluran Utama Informasi Publik BKPerdag

Dari lima proses komunikasi publik tersebut, secara khusus kebijakan pelayanan informasi publik BKPerdag dilakukan melalui enam saluran informasi publik yang dikelola oleh BKPerdag, di mana situs menjadi saluran utama informasi publik BKPerdag.

Untuk memberikan pedoman, sekaligus menjadi acuan BKPerdag dalam menjalankan tugas pelayanan informasi publik, pada tahun 2025 BKPerdag menyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) terkait Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan BKPerdag dengan berkoordinasi dengan Biro Hubungan Masyarakat, Pusat Data dan Sistem Informasi, sertamBiro Organisasi dan Sumber Daya Manusia. SOP yang disusun antara lain terdiri dari SOP Pelayanan Informasi Publik.

Selain itu, sebagai evaluasi pelaksanaan pelayanan informasi publik, survei pelayanan pada tahun 2025 juga dilakukan secara berkala setiap triwulan yang hasilnya dipublikasikan di situs BKPerdag pada akhir periode triwulan.



Gambar 2. Hasil Survei Pelayanan Informasi Publik

Untuk mendukung pelayanan, pengelolaan pelayanan informasi publik BKPerdag juga dilaksanakan sesuai dengan Maklumat Pelayanan dan Kompensasi Pelayanan BKPerdag yang berkomitmen pada pelaksanaan pelayanan sesuai standar dan pelaksanaan perbaikan berkelanjutan.



Gambar 3. Maklumat Pelayanan dan Kompensasi Pelayanan BKPerdag

Secara umum arah kebijakan pelayanan informasi publik BKPerdag pada 2025 adalah memanfaatkan diseminasi informasi, baik melalui kegiatan tatap muka maupun penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dengan strategi utama fokus pada pengenalan institusi (*branding*) BKPerdag sebagai unit kerja baru sejak 2022 di Kementerian Perdagangan. Dalam prosesnya penyesuaian kebijakan dan pengembangan layanan informasi publik akan terus dilakukan dengan memperhatikan tujuan strategi komunikasi publik yang mengutamakan inklusifitas dan kemudahan akses informasi publik, baik dari sisi internal maupun eksternal.



02 GAMBARAN UMUM
PELAKSANAAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

Pengelolaan dan pelaksanaan layanan informasi publik BKPerdag mengadaptasi *core value* Aparatur Sipil Negara (ASN), yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif (BerAKHLAK) serta *employee branding* "Bangga Melayani Bangsa". Implementasi BerAKHLAK antara lain diwujudkan dalam: (1) Penyediaan sarana pelayanan informasi publik yang adaptif terhadap perkembangan teknologi; (2) Sumber Daya Manusia (SDM) yang berorientasi pelayanan, kompeten, harmonis, dan loyal; serta (3) Penggunaan anggaran yang akuntabel.



SALURAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Pelayanan informasi publik BKPerdag sepanjang tahun 2025 menggunakan 6 (enam) saluran utama, yaitu: (1) *Website* atau situs resmi unit kerja dengan alamat bkperdag.kemendag.go.id; (2) Layanan pesan melalui aplikasi WhatsApp dengan nomor 081298765196; (3) Layanan *email* melalui kontak.bkperdag@kemendag.go.id, publikasi.bppkp@kemendag.go.id, dan contact.us@kemendag.go.id; (4) Layanan media sosial Youtube dengan akun @BKPerdag; (5) Layanan terintergrasi milik Kementerian Perdagangan melalui aplikasi HERO (hero.kemendag.go.id); serta (6) Layanan pengaduan melalui SP4N LAPOR! (lapor.go.id). Khusus untuk layanan melalui akun Youtube lebih bersifat satu arah untuk mendiseminasikan videografik hasil analisis dan siaran langsung maupun siaran tunda berbagai forum komunikasi publik.

Adapun jenis informasi publik yang dimiliki oleh BKPerdag meliputi Informasi Berkala dan Informasi Setiap Saat. Informasi Berkala antara lain Laporan Kinerja, *Trade Post e-magazine*, *Trade Policy Journal*, *Macroeconomic Update*, dan Kinerja Perdagangan Ekspor Impor. Sedangkan untuk Informasi Setiap Saat meliputi seluruh hasil analisis, baik yang dilakukan secara mandiri maupun bekerja sama dengan pihak lain.

SUMBER DAYA MANUSIA (SDM) PELAKSANA LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Layanan informasi publik BKPerdag dilaksanakan oleh PPID Pelaksana dalam hal ini Sekretaris BKPerdag bersama Kepala Bagian Bidang Program dan Kerja Sama serta dilaksanakan oleh PIC Komunikasi dan Informasi Publik sesuai Surat Keputusan Sekretaris BKPerdag Nomor 8 Tahun 2025 tentang Pembentukan Tim Kerja di Lingkungan Sekretariat BKPerdag Tahun 2025. Adapun dalam pengelolaan Informasi Publik di BKPerdag dilaksanakan oleh 4 orang pegawai dengan rincian: 1 (satu) orang pegawai dengan jabatan Pranata Humas Ahli Pertama, 2 (dua) orang Pegawai dengan jabatan Pengadministrasi Umum, dan 1 (satu) orang pegawai dengan jabatan Pelaksana Teknis Kebijakan.

Dalam rangka meningkatkan kapasitas dan kompetensi SDM pelaksana layanan informasi publik, BKPerdag melakukan beberapa upaya, diantaranya adalah pelatihan SDM dalam bidang kehumasan, pelayanan informasi, serta penanganan pengaduan, baik yang dilakukan secara internal oleh BKPerdag maupun secara eksternal bersama pihak lain. Beberapa kegiatan pelatihan tersebut antara lain:
(1) Pendampingan penggunaan *CMS Website* BKPerdag oleh Pusat Data dan Sistem Informasi pada 15 April 2025; (2) Bimbingan Teknis Pengaduan Melalui SP4N LAPOR! pada 14 Juli 2025 oleh Biro Humas; (3) Bimbingan Teknis PPID Kemendag pada 5 Agustus 2025 oleh Biro Humas; (4) Forum Komunikasi Kehumasan: Strategi Komunikasi Krisis pada 29 Agustus 2025 oleh Biro Humas, dan (6) Forum Komunikasi Lintas Genarasi dalam mengelola Komunikasi lintas generasi pada 9 Desember 2025 yang diselenggarakan oleh Sekretariat BKPerdag.



Gambar 4. *Sharing Session* Komunikasi Lintas Generasi

Pada tahun 2025, Biro Hubungan Masyarakat juga melaksanakan Pemutakhiran Daftar Informasi Publik dilaksanakan secara daring pada Selasa - Rabu, 11 – 12 Maret 2025. Acara dihadiri oleh sekitar 100 orang peserta yang terdiri dari PPID Pelaksana pada Unit Eselon I, Perwakilan dari Biro dan Pusat di Lingkungan Setjen, dan para ketua tim di Biro Hubungan Masyarakat. Forum diselenggarakan untuk meningkatkan transparansi dan keterbukaan informasi publik Kementerian Perdagangan serta menjadi sebuah tahap yang wajib dilakukan dalam memutakhirkan Daftar Informasi Publik (DIP) dan Daftar Informasi Publik yang Dikecualikan (DIK) di Lingkungan Kementerian Perdagangan, termasuk Badan Kebijakan Perdagangan.



Gambar 5. Forum Komunikasi Informasi Publik dan Uji Konsekuensi Pemutakhiran Daftar Informasi Publik Tahun 2025

ANGGARAN KEGIATAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Sebagai bentuk transparansi dan optimalisasi layanan informasi publik BKPerdag, anggaran layanan informasi publik tahun 2025 dibebankan pada anggaran Sekretariat BKPerdag selama periode 1 Januari hingga 31 Desember 2025. Anggaran tersebut dialokasikan untuk berbagai kegiatan yang mendukung optimalisasi layanan informasi publik BKPerdag sebagaimana termuat dalam Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran BKPerdag dan Laporan Kinerja Sekretariat BKPerdag Tahun 2025.



03 RINCIAN KEGIATAN
PELAYANAN INFORMASI PUBLIK



Selama tahun 2025, PPID BKPerdag menerima total permohonan informasi yang berasal dari berbagai kalangan masyarakat, antara lain instansi pemerintah, pelaku usaha, akademisi, lembaga riset, dan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM). Permohonan informasi tersebut disampaikan melalui berbagai saluran resmi layanan informasi publik yang dikelola oleh BKPerdag dengan lama pelayanan rata-rata satu hari kerja.

REKAPITULASI PERMINTAAN INFORMASI PUBLIK BKPERDAG TAHUN 2025

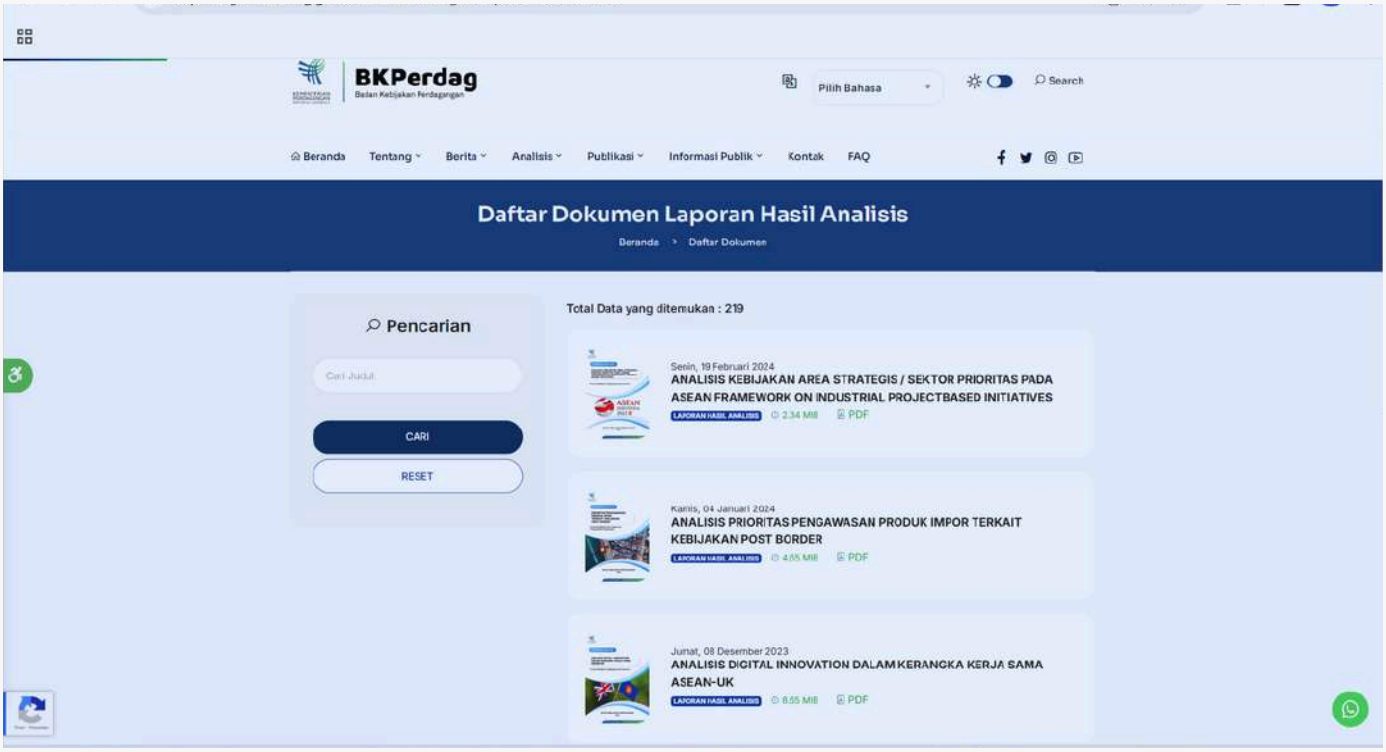
Permintaan informasi publik BKPerdag pada tahun 2025 sebanyak 1345 permintaan, dengan permintaan terbanyak melalui *website* atau situs resmi BKPerdag sebanyak 650 permohonan. Adapun jenis informasi yang paling banyak diminta adalah laporan hasil analisis BKPerdag.

Waktu	Jumlah Permintaan Informasi	Jumlah Permintaan Informasi yang Dikabulkan Sebagian/Seluruhnya	Jumlah Permintaan Informasi yang Ditolak Beserta Alasannya	Rata-Rata Waktu yang Diperlukan untuk Memenuhi Permintaan/Menjawab Permintaan Informasi	Jalur Permintaan informasi				
					Website	WhatsApp	Email	HERO	LAPOR
Januari	151	151	0	1 Hari	136	6	9	0	0
Februari	216	216	0	1 Hari	169	44	2	0	1
Maret	183	183	0	1 Hari	141	38	4	0	0
April	169	169	0	1 Hari	127	38	4	0	0
Mei	93	93	0	1 Hari	52	25	2	14	0
Juni	66	66	0	1 Hari	25	14	3	24	0
Juli	116	116	0	1 Hari	0	57	25	34	0
Agustus	107	107	0	1 Hari	0	58	18	31	0
September	43	43	0	1 Hari	0	12	11	20	0
Oktober	102	102	0	1 Hari	0	62	14	26	0
November	76	76	0	1 Hari	0	19	12	45	0
Desember	23	23	0	1 Hari	0	8	9	6	0
Total	1345	1345	0	1 Hari	650	381	113	200	1

Tabel 1. Rekapitulasi Permintaan Informasi Publik BKPerdag Tahun 2025

1. *WEBSITE*/SITUS BKPERDAG

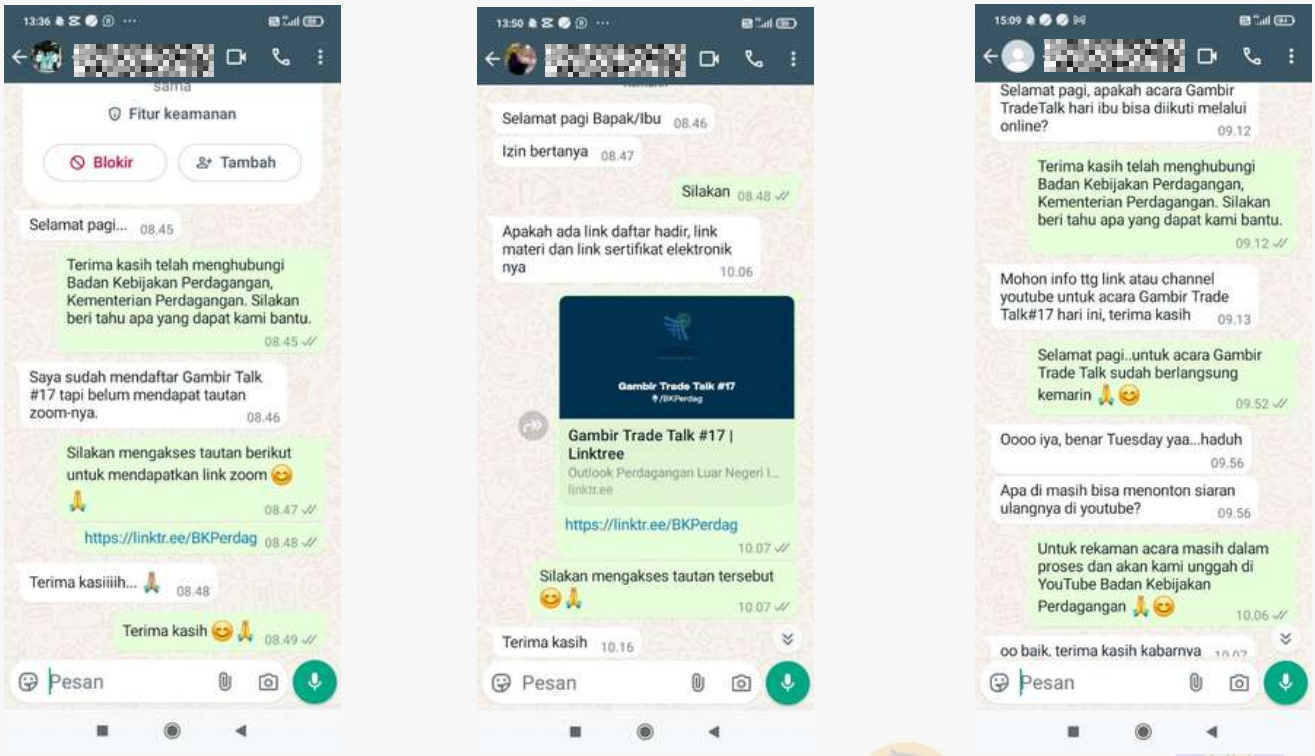
Website atau situs BKPerdag dengan alamat bkperdag.kemendag.go.id menjadi saluran utama layanan informasi publik BKPerdag. Situs ini memuat Daftar Informasi Publik (DIP) yang harus diumumkan secara berkala seperti Profil BKPerdag, Pejabat, Laporan Kinerja, Hasil Analisis, dan publikasi resmi lainnya. Situs ini juga menyediakan akses bagi publik untuk mendapatkan laporan hasil analisis dengan mudah dan cepat. Sejak awal tahun 2025 telah dilakukan migrasi data dari website lama ke website baru yang menggunakan *framework* yang sama dengan Unit Eselon 1 Kementerian Perdagangan lainnya. Adapun situs baru BKPerdag mulai beroperasi sejak 15 Mei 2025. Dengan adanya situs baru, proses unduh Hasil Analisis BKPerdag akan terintegrasi dengan Layanan HERO Kemendag. Selama Tahun 2025, jumlah permohonan unduh laporan hasil analisis yang masuk adalah sebanyak **650** permohonan.



Gambar 6. Contoh Daftar Laporan Hasil Analisis pada Situs BKPerdag

2. LAYANAN PESAN *WHATSAPP* BKPERDAG

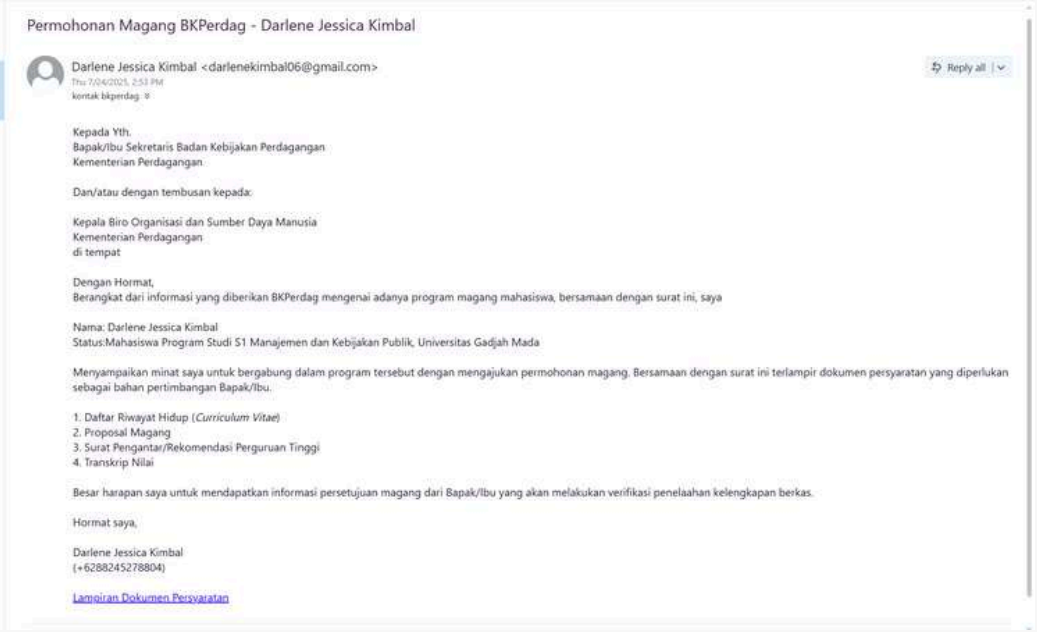
Sebagai unit *think tank* internal di lingkungan Kementerian Perdagangan, layanan pesan melalui aplikasi *WhatsApp* menjadi salah satu solusi untuk memberikan kecepatan pelayanan informasi publik. Layanan ini tersedia melalui nomor 081298765196 yang dapat diakses pada hari dan jam kerja. Selama tahun 2025, permohonan informasi melalui *WhatsApp* berjumlah **381** permohonan dan menjadi saluran terbanyak kedua yang digunakan oleh masyarakat dalam mengakses informasi dari BKPerdag.



Gambar 7. Tangkapan Layar Layanan Pesan WA BKPerdag

3. SURAT ELEKTRONIK

Pelayanan informasi publik melalui surat elektronik merupakan menjadi saluran terbanyak ketiga yang digunakan oleh masyarakat untuk mendapatkan informasi dari BKPerdag. Layanan ini tersedia di alamat kontak.bkperdag@kemendag.go.id, dan contact.us@kemendag.go.id yang dikelola bersama dengan PPID Kementerian Perdagangan. Selama tahun 2025, permohonan informasi melalui surat elektronik berjumlah **113** permohonan.



Permohonan Magang BKPerdag - Darlene Jessica Kimbal

Darlene Jessica Kimbal <darlenekimbal06@gmail.com>
Thu 7/24/2025, 2:53 PM
kontak bkperdag

Reply all

Kepada Yth.
Bapak/Ibu Sekretaris Badan Kebijakan Perdagangan
Kementerian Perdagangan

Dan/atau dengan tembusan kepada:

Kepala Biro Organisasi dan Sumber Daya Manusia
Kementerian Perdagangan
di tempat

Dengan Hormat,
Berangkat dari informasi yang diberikan BKPerdag mengenai adanya program magang mahasiswa, bersamaan dengan surat ini, saya

Nama: Darlene Jessica Kimbal
Status:Mahasiswa Program Studi S1 Manajemen dan Kebijakan Publik, Universitas Gadjah Mada

Menyampaikan minat saya untuk bergabung dalam program tersebut dengan mengajukan permohonan magang. Bersamaan dengan surat ini terlampir dokumen persyaratan yang diperlukan sebagai bahan pertimbangan Bapak/Ibu.

1. Daftar Riwayat Hidup (*Curriculum Vitae*)
2. Proposal Magang
3. Surat Pengantar/Rekomendasi Perguruan Tinggi
4. Transkrip Nilai

Besar harapan saya untuk mendapatkan informasi persetujuan magang dari Bapak/Ibu yang akan melakukan verifikasi penelaahan kelengkapan berkas.

Hormat saya,

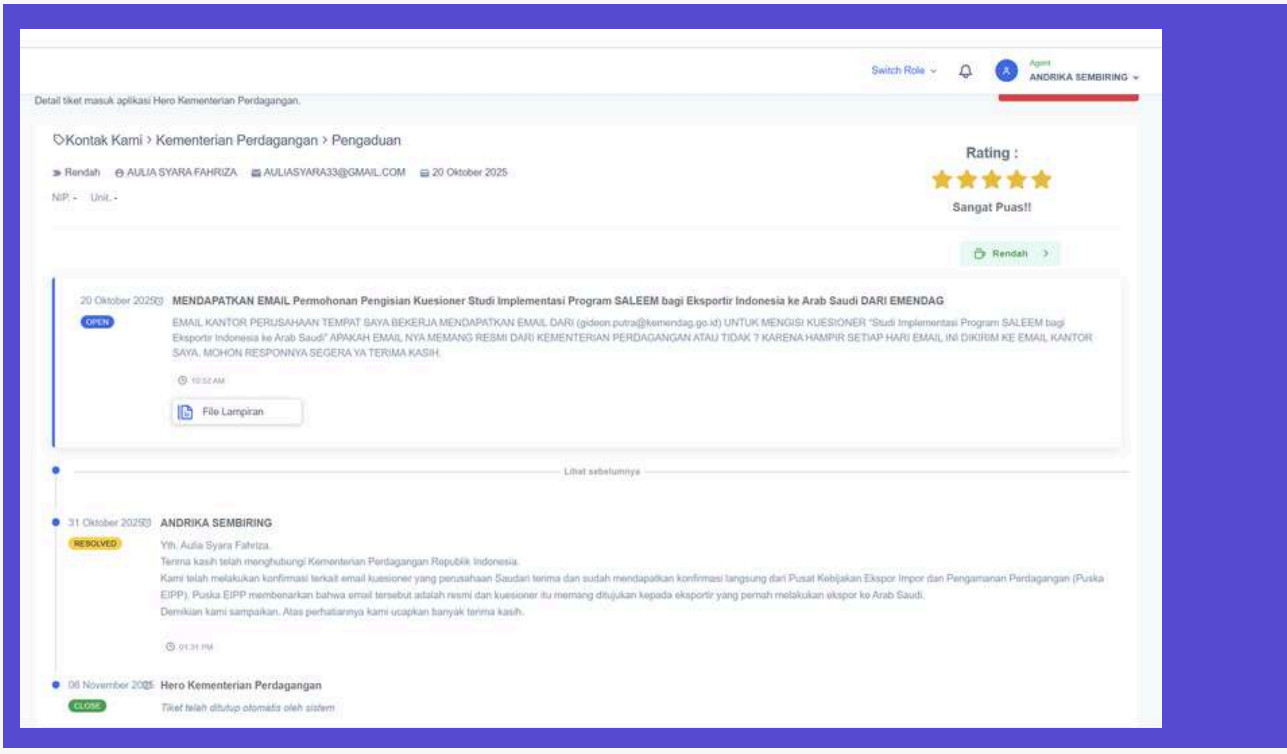
Darlene Jessica Kimbal
(+62882452788804)

Lampiran Dokumen Persyaratan

Gambar 8. Tangkapan Layar Permintaan Informasi Melalui Surat Elektronik

4. LAYANAN TERINTEGRASI KEMENDAG

Hero Kemendag merupakan layanan *Help Center* terintegrasi di Kementerian Perdagangan. Setiap pertanyaan/ kendala/permohonan terkait layanan publik dan layanan internal milik Kementerian Perdagangan dapat diajukan melalui layanan ini. Selama tahun 2025, BKPerdag menerima **200** permohonan informasi publik melalui layanan HERO.



Switch Role
ANDRIKA SEMBIRING
Detail tiket masuk aplikasi Hero Kementerian Perdagangan.
Kontak Kami › Kementerian Perdagangan › Pengaduan
Rendah AULIA SYARA FAHRIZA AULIASYARA33@GMAIL.COM 20 Oktober 2025
NIP: - Unit: -
Rating :
Sangat Puas!!
Rendah
20 Oktober 2025 MENDAPATKAN EMAIL Permohonan Pengisian Kuesioner Studi Implementasi Program SALEEM bagi Eksportir Indonesia ke Arab Saudi DARI EMENDAG
OPEN
EMAIL KANTOR PERUSAHAAN TEMPAT SAYA BEKERJA MENDAPATKAN EMAIL DARI (gideon.putra@kemendag.go.id) UNTUK MENGISI KUESIONER "Studi Implementasi Program SALEEM bagi Eksportir Indonesia ke Arab Saudi" APAKAH EMAIL NYA MEMANG RESMI DARI KEMENTERIAN PERDAGANGAN ATAU TIDAK ? KARENA HAMPIR SETIAP HARI EMAIL INI DIKIRIM KE EMAIL KANTOR SAYA. MOHON RESPONNYA SEGERA YA TERIMA KASIH.
10:52 AM
File Lampiran
Lihat sebelumnya
31 Oktober 2025 ANDRIKA SEMBIRING
RESOLVED
Yth. Aulia Syara Fahriza,
Terima kasih telah menghubungi Kementerian Perdagangan Republik Indonesia.
Kami telah melakukan konfirmasi terkait email kuesioner yang perusahaan Saudari terima dan sudah mendapatkan konfirmasi langsung dari Pusat Kebijakan Ekspor Impor dan Pengamanan Perdagangan (Puska EIPP). Puska EIPP membenarkan bahwa email tersebut adalah resmi dan kuesioner itu memang ditujukan kepada eksportir yang pernah melakukan ekspor ke Arab Saudi.
Demikian kami sampaikan. Atas perhatiannya kami ucapkan banyak terima kasih.
01:31 PM
06 November 2025 Hero Kementerian Perdagangan
CLOSE
Tiket telah ditutup otomatis oleh sistem

Gambar 9. Tangkapan Layar Permintaan Informasi Melalui HERO

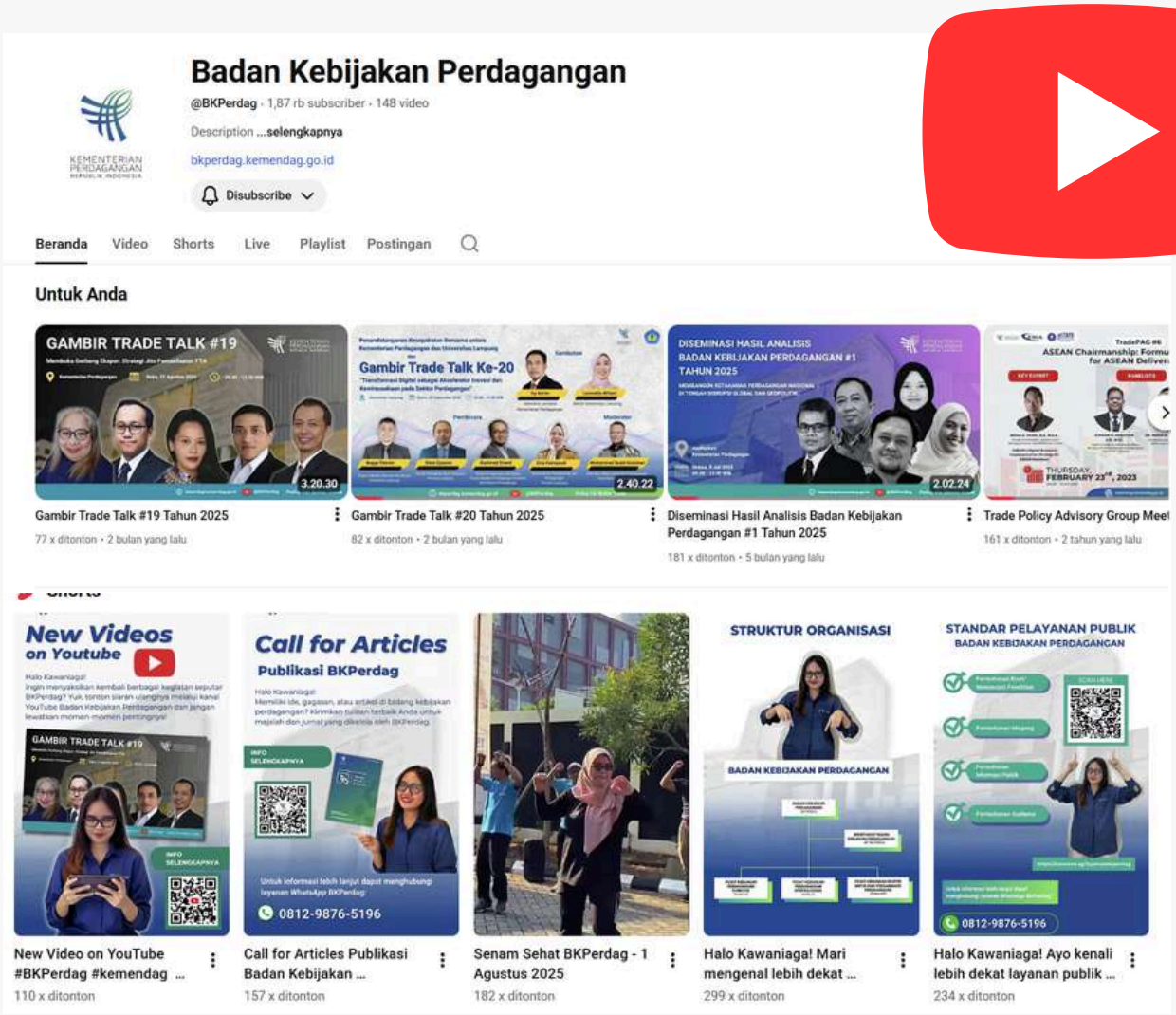
5. LAYANAN PENGADUAN SP4N LAPOR

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR!) adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat Indonesia melalui beberapa kanal pengaduan yaitu website www.lapor.go.id, SMS 1708 (Telkomsel, Indosat, Three), Twitter @lapor1708 serta aplikasi mobile (Android dan iOS). LAPOR! telah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015. Adapun lembaga pengelola SP4N-LAPOR! adalah Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai Pembina Pelayanan Publik, Kantor Staf Presiden (KSP) sebagai Pengawas Program Prioritas Nasional, dan Ombudsman Republik Indonesia sebagai Pengawas Pelayanan Publik. Dalam layanan ini, BKPerdag di bawah koordinasi PPID Kementerian Perdagangan juga memiliki akun yang menjadi saluran layanan pengaduan publik. Selama tahun 2025, BKPerdag mendapatkan **1 pengaduan** melalui SP4N Lapor.

6. LAYANAN MEDIA SOSIAL *YOUTUBE*

Layanan melalui akun *Youtube* lebih bersifat satu arah (bukan saluran permintaan informasi publik) yang ditujukan sebagai media diseminasi hasil analisis serta siaran langsung maupun tunda dari kegiatan/forum komunikasi publik BKPerdag. Pada 2025, BKPerdag mulai menginisiasi penyampaian informasi melalui konten YouTube *Short*. Hal ini merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan keragaman informasi BKPerdag serta merangkul publik yang lebih luas.

Akun *Youtube* BKPerdag memiliki 1.873 *subscriber* pada akhir 2025 dan menyiarkan secara langsung maupun tunda 5 (lima) kegiatan BKPerdag selama 2025. Selain itu, BKPerdag juga telah menghasilkan 2 video *highlight* dari setiap kegiatan yang diselenggarakan selama tahun 2025 dan 6 (enam) *Short* Video.



Gambar 11. Tangkapan Layar *Youtube* BKPerdag

KEBERATAN DAN SENGKETA INFORMASI

Selama tahun 2025, BKPerdag tercatat tidak mendapatkan permohonan terkait keberatan dan sengketa informasi publik.



04 KENDALA DAN REKOMENDASI
PELAYANAN INFORMASI PUBLIK



Dalam proses pengelolaan layanan informasi publik di BKPerdag masih terdapat kendala internal dan eksternal yang perlu diatasi dan dijadikan bahan evaluasi serta perbaikan berkelanjutan agar pelayanan publik BKPerdag semakin baik dari tahun ke tahun. Sebagai unit baru yang dibentuk pada tahun 2022, maka ini merupakan tahun ketiga pelayanan informasi publik BKPerdag. Tiga aspek penting yang menjadi perhatian dalam pemberian layanan informasi publik adalah SDM, proses layanan, serta pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.

Melalui survei pelayanan yang dilakukan secara berkala, BKPerdag berusaha untuk menjalin kedekatan dengan pengguna layanan dan mengatasi setiap kendala yang muncul pada kesempatan pertama. Adapun rata-rata nilai survei pelayanan informasi publik BKPerdag selama tahun 2025 adalah 3,59 dari skala 4 atau berada dalam kategori Baik.

KENDALA PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

Kebutuhan masyarakat yang semakin besar terhadap informasi, khususnya informasi hasil analisis dan data perdagangan mendorong BKPerdag untuk senantiasa menyediakan informasi perdagangan yang terkini dan mudah diakses. Untuk mendukung hal tersebut, dibutuhkan SDM yang tidak hanya memiliki pemahaman substansi isu perdagangan, namun juga memiliki kemampuan berkomunikasi dan wawasan mengenai keterbukaan informasi publik.

Terbatasnya jumlah SDM yang memenuhi kriteria tersebut menjadikan pelayanan informasi publik BKPerdag belum maksimal. Sementara disaat bersamaan, berdasarkan hasil survei pelayanan informasi publik yang dilakukan secara berkala, BKPerdag mendapatkan masukan untuk meningkatkan akses publikasi, hasil analisis, dan data. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi BKPerdag ditengah terbatasnya jumlah SDM yang mengelola saluran informasi publik.

REKOMENDASI DAN TINDAK LANJUT

Berdasarkan kendala yang dihadapi dalam pelayanan informasi publik BKPerdag sepanjang tahun 2025, berikut rekomendasi dan rencana tindak lanjut yang akan dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan informasi di BKPerdag:



Hasil Survei Pelayanan Informasi Publik BKPerdag

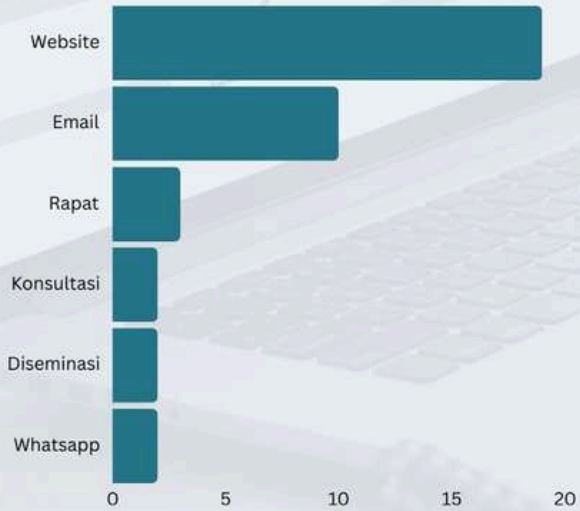
TRIWULAN I 2025



Sebanyak **26** dari **26** responden **(100%)** menyatakan **'Puas'** dan **'Sangat Puas'** dengan pelayanan informasi publik BKPerdag pada Triwulan I 2025.



MEDIA INTERAKSI



Media interaksi terbanyak yang digunakan pada Triwulan I 2025 adalah ***Website***.



Nilai Rata-Rata **3,64**
(Skala 1-4)*

MASUKAN DAN SARAN

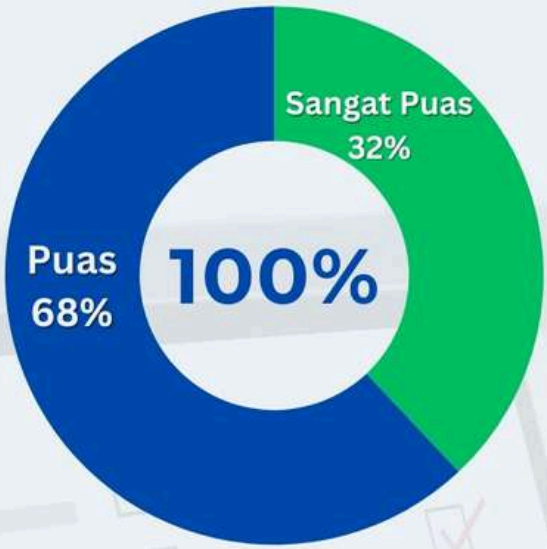
- Meningkatkan kemudahan akses publikasi, hasil analisis, serta data yang digunakan untuk keperluan riset
- Menginformasikan nama petugas pelayanan pada layanan WhatsApp
- Menambahkan kategori pendidikan Diploma pada Survei Pelayanan Informasi Publik

Jumlah Responden: 26

***Nilai rata-rata hasil penilaian seluruh responden atas Pelayanan Informasi Publik.**

Hasil Survei Pelayanan Informasi Publik BKPerdag

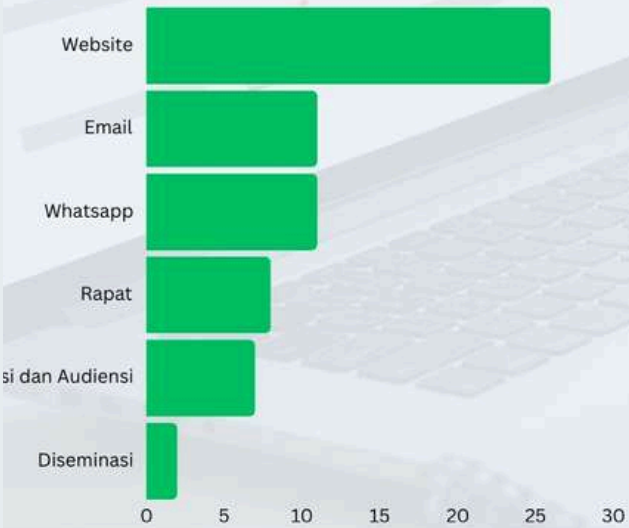
TRIWULAN II 2025



Sebanyak **37** dari **37** responden **(100%)** menyatakan **'Puas'** dan **'Sangat Puas'** dengan pelayanan informasi publik BKPerdag pada Triwulan II 2025.



MEDIA INTERAKSI



Media interaksi terbanyak yang digunakan pada Triwulan I 2025 adalah ***Website***.



Nilai Rata-Rata **3,52**
(Skala 1-4)*

MASUKAN DAN SARAN

- Meningkatkan kemudahan akses publikasi, hasil analisis, serta data yang digunakan untuk keperluan riset.

Jumlah Responden: 37

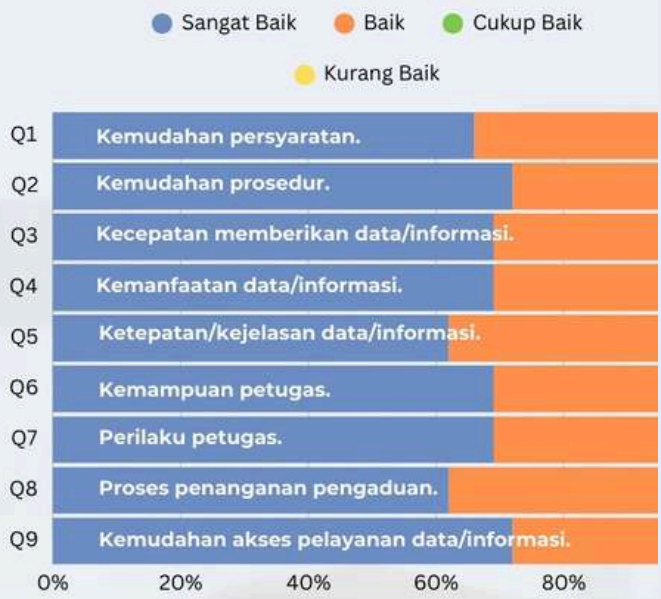
***Nilai rata-rata hasil penilaian seluruh responden atas Pelayanan Informasi Publik.**

Hasil Survei Pelayanan Informasi Publik BKPerdag

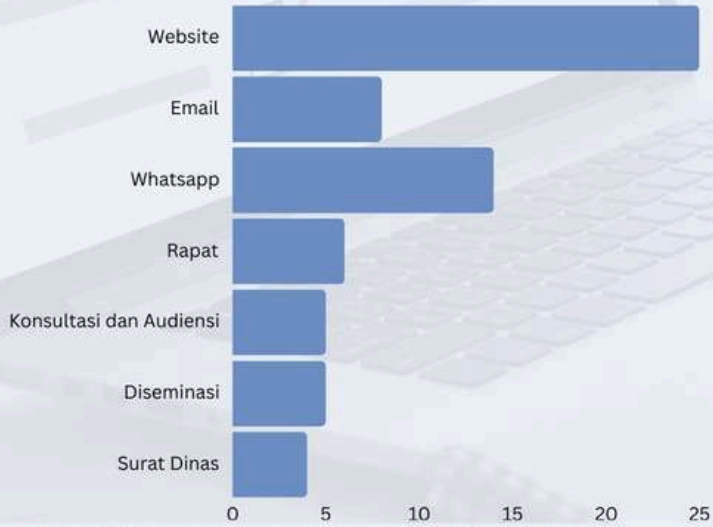
TRIWULAN III 2025



Sebanyak 29 dari 29 responden (100%) menyatakan 'Puas' dan 'Sangat Puas' dengan pelayanan informasi publik BKPerdag pada Triwulan III 2025.



MEDIA INTERAKSI



Media interaksi terbanyak yang digunakan pada Triwulan I 2025 adalah *Website*.



Nilai Rata-Rata 3,63
(Skala 1-4)*

MASUKAN DAN SARAN

- Meningkatkan kemudahan akses publikasi, hasil analisis, serta data yang digunakan untuk keperluan riset.

Jumlah Responden: 29

*Nilai rata-rata hasil penilaian seluruh responden atas Pelayanan Informasi Publik.

Hasil Survei Pelayanan Informasi Publik BKPerdag

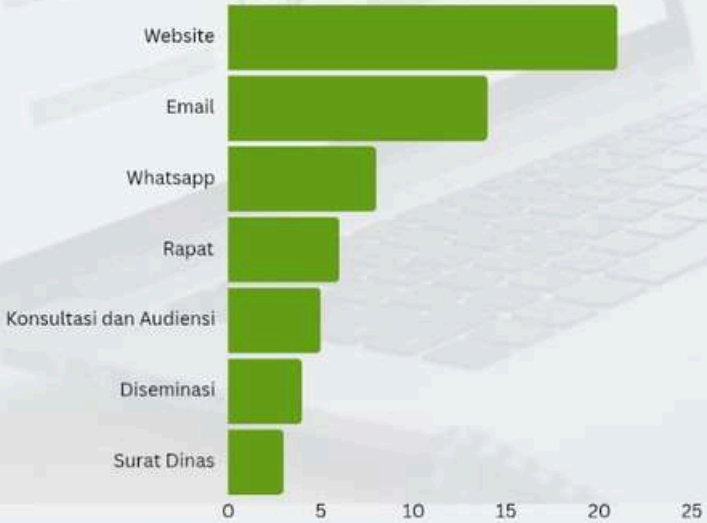
TRIWULAN IV 2025



Sebanyak 25 dari 25 responden (100%) menyatakan 'Puas' dan 'Sangat Puas' dengan pelayanan informasi publik BKPerdag pada Triwulan IV 2025.



MEDIA INTERAKSI



Media interaksi terbanyak yang digunakan pada Triwulan IV 2025 adalah ***Website***.



Nilai Rata-Rata 3,58
(Skala 1-4)*

MASUKAN DAN SARAN

- Menambah ketersediaan data perdagangan serta informasi trade dan expo yang dapat diakses publik.
- Menghadirkan kembali analisis bahan pangan/komoditas pokok di *website* karena informasinya sangat dibutuhkan.

Jumlah Responden: 25

*Nilai rata-rata hasil penilaian seluruh responden atas Pelayanan Informasi Publik.

Kolaborasi untuk Keterbukaan Informasi Kebijakan Perdagangan

PPID BADAN KEBIJAKAN PERDAGANGAN

Policy for Better Trade