KEMENTERIAN PERDAGANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Laporan Layanan Informasi Publik 2025







Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi

KEMENTERIAN PERDAGANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Kata Pengantar

Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi (Bappebti) sebagai salah satu unit Eselon 1 di Kementerian Perdagangan berkomitmen dalam menyediakan layanan informasi dan dokumentasi kepada masyarakat. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang menegaskan bahwa Badan Publik wajib menyediakan, memberikan dan atau menerbitkan Informasi Publik, selain Informasi Publik yang dikecualikan sesuai dengan ketentuan (pasal 17).



Saluran layanan informasi publik Bappebti adalah *WA/SMS Center*, Email Bappebti, Lini Bappebti dan SP4N LAPOR!. Masyarakat dapat menyampaikan permohonan informasi dan pengaduan melalui layanan tersebut.

Layanan ini dikoordinatori oleh Sekretariat Bappebti dan didukung oleh 4 (empat) unit eselon II yakni Biro Peraturan Perundang-Undangan PBK, SRG dan PLK; Biro Pengawasan dan Penindakan PBK, SRG dan PLK; Biro Pembinaan dan Pengembangan PBK dan Biro Pembinaan dan Pengembangan (SRG) dan (PLK).

KEMENTERIAN PERDAGANGAN REPUBLIK INDONESIA | MINISTRY OF TRADE REPUBLIC OF INDONESIA

BADAN PENGAWAS PERDAGANGAN BERJANGKA KOMODITI

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 layanan informasi publik di Bappebti.

Semoga laporan tahunan ini dapat memberikan gambaran komprehensif pelaksanaan pelayanan informasi publik Bappebti tahun 2025 sekaligus menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kinerja layanan ke depan.

KEMENTERIAN PERDAGANGAN
REPUBLIK INDONESIA

I. Gambaran Umum Kebijakan Pelayanan Informasi Publik



Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan 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 memilik peran melakukan pembinaan, pengaturan, pengembangan dan pengawasan kegiatan Perdagangan Berjangka Komoditi (PBK), Sistem Resi Gudang (SRG) dan Pasar Lelang Komoditas (PLK) sesuai dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2011, Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2011 serta Peraturan Presiden Nomor 75 Tahun 2022. Terkait dengan hal tersebut, kebutuhan akan informasi, pemahaman dan literasi mengenai PBK, SRG dan PLK bagi masyarakat sangatlah penting, oleh karenanya diperlukan sarana penyampaian informasi atas permohonan masyarakat.

A. Dasar Hukum

Undang-undang nomor 14 tahun 2008 (UU KIP) tentang Keterbukaan Informasi Publik merupakan landasan hukum yang berkaitan dengan (1) hak setiap orang untuk memperoleh Informasi; (2) kewajiban Badan Publik menyediakan dan melayani permintaan Informasi secara cepat, tepat waktu, biaya ringan/proporsional, dan cara sederhana; (3) pengecualian bersifat ketat dan terbatas; (4) kewajiban Badan Publik untuk membenahi sistem dokumentasi dan pelayanan Informasi.

UU KIP sebagai bentuk implementasi dari *good governance* yakni penyelenggaraan layanan informasi publik dan juga mengatur kewajiban badan/pejabat publik untuk memberikan akses informasi yang terbuka kepada masyarakat baik dalam bentuk dokumen atau data diintegrasikan.

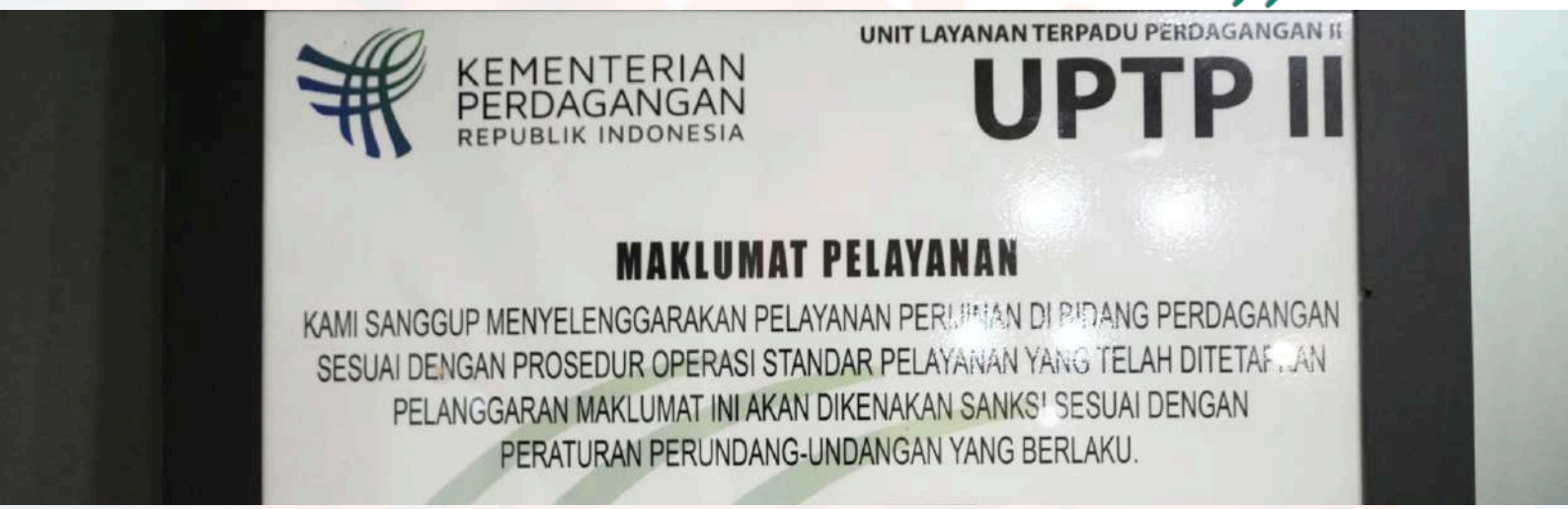


KEMENTERIAN PERDAGANGAN
REPUBLIK INDONESIA

B. Maklumat Pelayanan

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 pelayananan yang telah ditetapkan. Pelanggaran Maklumat ini akan dikenakan sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku."



C. Standar Layanan

Standar Layanan Informasi Publik PPID Bappebti :

- WA/SMS Bappebti: **Petugas wajib merespon 1x24 jam**;
- Email Bappebti: **Petugas wajib merespon 1x24 jam**;
- Lini Bappebti: 2 (dua) petugas Lini Bappebti **wajib *stand by* di ruang Lini Bappebti sesuai jadwal dan jam buka UPTP (09.00 - 15.00 WIB).** Petugas meyerahkan formulir konsultasi onsite untuk diisi penanya dan petugas merekap hasil konsultasi onsite melalui link rekapitulasi Lini Bappebti.



- SP4N LAPOR!: Petugas SP4N LAPOR **mengecek secara berkala website SP4N LAPOR!** dan merespon **pengaduan/pertanyaan yang disampaikan masyarakat.**



D. Visi/Misi

Visi Layanan Informasi Publik PPID Bappebti: **"Terciptaanya iklim usaha perdagangan yang kondusif".**

Misi Layanan Informasi Publik PPID Bappebti: **"Menyelenggarakan pelayanan perizinan dengan profesional".**

E. Saluran Layanan Informasi yang Tersedia

Saluran layanan informasi yang tersedia di Bappebti adalah: **SMS Center, Email Humas Bappebti, Call Center Lini Bappebti dan SP4N LAPOR!.**

F. SOP Terkait Layanan Informasi Publik

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

- Layanan *WA/SMS Center* dan Email dipegang oleh Tim Informasi Publik Bappebti. Petugas menanggapi permohonan informasi dari masyarakat maximal **1 x 24 jam di hari dan jam kerja.**
- Email yang terkait dengan permohonan audiensi, data dan informasi komoditas, permohonan wawancara dan penelitian diteruskan kepada **Pimpinan Bappebti untuk didisposisikan ke Biro Teknis di lingkungan Bappebti.**
- Jadwal tugas untuk petugas Lini Bappebti dimulai pada pukul **09.00-15.00 WIB.** Lini Bappebti memiiki 4 (empat) saluran telepon dengan nomor baru sejak pindah ke ruang-UPTP 1 di Kementerian Perdagangan yaitu: **021-35289028, 021-35289027, 021-35289110, dan 021-35289109.** Konsultasi *onsite* dijadwalkan untuk pemohon dari **Senin-Jumat pukul 10.00 WIB**. Petugas Lini BAPPEBTI akan menerima, mencatat, dan mengklasifikasikan permohonan informasi dari pemohon serta menyiapkan konsep jawaban. Apabila pertanyaan dapat dijawab langsung oleh petugas, maka proses pemberian informasi selesai. Namun, jika petugas belum dapat memberikan jawaban/ informasi secara maksimal, petugas akan **berkoordinasi dengan Koordinator/ Pejabat Madya/ minimal Pejabat Ahli Muda dari unit teknis terkait.**
- Pemohon yang akan konsultasi *onsite* harus melakukan registrasi melalui nomor **Whatsapp 0811 1109 901 dengan format pesan ketik #REG, nama, alamat, pekerjaan dan perihal.** Selanjutnya petugas dari bidang KIP akan merespon registrasi tersebut dengan menentukan hari untuk konsultasi on site.
- Petugas SP4N LAPOR! akan diberitahukan dari pihak Biro Humas apabila ada laporan dari masyarakat yang ditujukan untuk Bappebti. Selanjutnya petugas Bappebti akan merespon laporan tersebut melalui platform **www.lapor.go.id.**



G. Inovasi layanan informasi sebagai pedukung keterbukaan informasi publik

Inovasi layanan informasi publik Tahun 2025 berupa **pelaksanaan kegiatan yang tidak dilaksanakan pada tahun sebelumnya, yaitu kegiatan dialog TV, publikasi media, dan pembuatan konten media sosial bekerjasama dengan pihak profesional untuk meningkatkan publikasi dan edukasi kepada masyarakat.**







H. Alokasi aggaran pelaksaan keterbukaan informasi publik di lingkungan unit kerja Eselon I

Pada 2025, alokasi anggaran untuk pengelolaan layanan informasi BAPPEBTI sebesar **Rp 580.000.000,-** .

II. Gambaran Umum Pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik

Kegiatan pelayanan Informasi Publik di Bappebti adalah penyampaian respon/ jawaban atas pertanyaan yang disampaikan dari masyarakat melalui beberapa layanan informasi publik Bappebti yaitu: ***SMS Center*, Email Humas Bappebti, *Call Center* Lini Bappebti dan SP4N LAPOR!.**

Untuk layanan Lini Bappebti tersedia layanan telpon ke **021 - 3528 9028, 021 - 3528 9027, 021 - 3528 9110 dan 021 - 3528 9109** dan konsultasi langsung di **ruang UPTP 1 Kemendag Jl. MI Ridwan Rais No. 5, Jakarta Pusat 10110.**



A. Sumber Daya Manusia

Pelaksanaan pelayanan informasi publik Bappebti didukung sarana dan prasarana yang cukup memadai. Lini Bappebti menempatkan 4 (empat) unit komputer dan 4 (empat) pesawat telepon, formulir konsultasi *onsite*, 4 set meja dan kursi pelayanan, kursi tunggu, toilet, mushala, *charger station*, dan *standing banner*.

Pada bulan Februari 2025, telah diterbitkannya **Surat Keputusan Sekretaris Bappebti Nomor 106/BAPPEBTI.01/02/2025** tentang **Penetapan Petugas Layanan Informasi (Lini Bappebti) Tahun 2025.** Petugas Lini Bappebti berjumlah 21 orang yang terdiri dari: 1 orang Pengawas Perdagangan Ahli Madya, 1 Perencana Ahli Madya, 1 Analis Kebijakan Ahli Madya 1 Analis Pengelolaan Keuangan APBN-Ahli Muda, 1 orang Analis Kebijakan Ahli Muda, 1 Pengawas Perdagangan Ahli Muda, 4 orang Analis Perdagangan Ahli Muda; 7 Analis Perdagangan Ahli Pertama, 2 orang Pengawas Perdagangan Ahli Pertama, 1 orang Penelaah Teknis Kebijakan dan 1 orang PPNPN.



1. SP4N LAPOR!

Sistem pengelolaan pengaduan SP4N LAPOR! merupakan penyelenggarakan 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.**

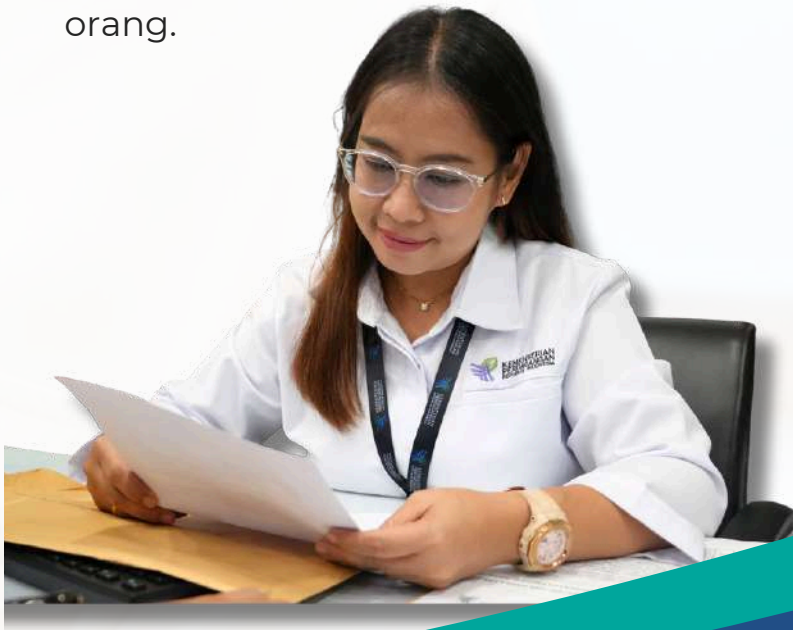
Beberapa pelatihan yang telah diadakan oleh Biro Humas, Kementerian Perdagangan pada tahun 2024 adalah:

- **Bimbingan Teknis Pengelolaan Pengaduan Melalui SP4N LAPOR! di Kementerian Perdagangan 14 Juli 2025.**



B. Sumber Daya Manusia yang Menangani Pelayanan Informasi Publik Beserta Kualifikasinya

- **SMS/WA Center dan Email:** Petugas yang menangani SMS/WA Center dan Email Humas Bappebti sejumlah 9 (sembilan) orang dari Sekretariat Bappebti. Masing-masing petugas dijadwalkan 4 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 21 orang. Setiap hari dijadwalkan 4 (empat) orang pada hari kerja dengan 2 (dua) orang wajib stand by di Lini Bappebti.
- **SP4N LAPOR!:** Petugas yang menangani SP4N LAPOR! dari Sekretariat Bappebti sejumlah 1 (satu) orang.



C. Anggaran Keterbukaan Informasi Publik Bappebti Tahun 2025

Tabel 1. Anggaran Informasi Publik Bappebti Tahun 2025

No.	Pelayanan Informasi Publik	Anggaran
1	**LINI Bappebti**	**Rp. 130.000.000,-**
2	**Media Monitoring**	**Rp. 100.000.000,-**
3	**Publikasi Media**	**Rp. 98.000.000,-**
4	***Content Creator***	**Rp. 62.000.000,-**
5	**Dialog TV**	**Rp. 190.000.000,-**

- Anggaran Lini Bappebti digunakan untuk penyediaan aplikasi *WA/SMS Center* sebagai salah satu layanan informasi. Melalui aplikasi ini, pesan WA/SMS dari masyarakat diterima dan ditanggapi oleh petugas.
- Media monitoring merupakan salah satu kegiatan kehumasan yang penting. Melalui kegiatan ini, Bappebti dapat memantau pemberitaan di media yang berkaitan dengan tupoksi Bappebti. Media monitoring dilakukan melalui sistem/ aplikasi tertentu.
- Salah satu upaya penguatan literasi di tahun 2025, Bappebti menyelenggarakan publikasi melalui media online dan media sosial berkerjasama dengan CNN Indonesia dan detik.com. Adapun materi yang diangkat adalah peran strategis SRG serta manfaat Sectoral Risk Assesment (SRA) PBK Tahun 2025.
- Bappebti juga terus mengoptimalkan peran media sosial dalam penyebarluasan informasi. Hal ini didukung anggaran sebesar Rp.62.000.000 yang dimanfaatkan untuk pembuatan video profile serta konten-konten media sosial yang menarik.
- Kegiatan publikasi lain yang dilaksanakan di 2025 adalah dialog di stasiun televisi bekerjasama dengan CNN Indonesia. Dalam kegiatan dialog ini Bappebti bersama Perkumpulan Pedagang Emas Digital Indonesia (PPEDI) memberikan edukasi seputar perdagangan emas digital.



III. Rincian Pelayanan Informasi

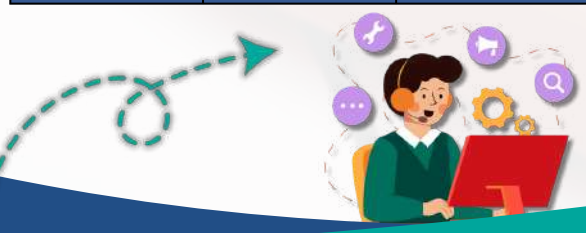
Sepanjang tahun 2025 Pelayanan Informasi Publik Bappebti menerima **4651 permohonan informasi** yang berasal dari kalangan masyarakat, antara lain **nasabah Pialang Berjangka, Pelanggan dari Pedagang Fisik Aset Kripto, akademisi, Kuasa hukum.** Permohonan tersebut disampaikan melalui saluran informasi ***SMS/WA Center*, Email, *Call Center* Lini Bappebti, SP4N LAPOR!.**

Berdasarkan data, permohonan informasi terbanyak disampaikan melalui *SMS/WA Center* dan Email humas Bappebti.

A. Jumlah Permintaan Informasi Publik Bappebti Periode Tahun 2025

Tabel 2. Rekapitulasi Jumlah Permohonan Informasi Publik Bappebti Tahun 2025

Waktu	Jumlah Permohonan Informasi	Jumlah Permohonan Informasi yang Dikabulkan Sebagaian/ Seluruhnya	Jumlah Informasi yang Ditolak Beserta Alasannya	Rata-rata Waktu yang Diperlukan untuk Memenuhi Permintaan/ Menjawab Permohonan Informasi	Saluran Permohonan Informasi				
					Email	SMS/WA Center	Telp	Onsite	SP4N LAPOR !
Januari	470	470	0	1-3 hari kerja	97	362	0	11	0
Februari	265	265	0	1-3 hari kerja	77	181	1	4	2
Maret	387	387	0	1-3 hari kerja	93	255	17	20	2
April	383	383	0	1-3 hari kerja	76	274	19	14	0
Mei	396	396	0	1-3 hari kerja	73	284	18	19	2
Juni	345	345	0	1-3 hari kerja	93	222	6	23	1
Juli	442	442	0	1-3 hari kerja	142	273	6	21	0
Agustus	269	269	0	1-3 hari kerja	66	186	3	14	0
September	293	293	0	1-3 hari kerja	61	209	5	18	0
Oktober	696	696	0	1-3 hari kerja	435	232	7	21	1
November	412	412	0	1-3 hari kerja	133	261	7	10	1
Desember	293	293	0	1-3 hari kerja	55	218	0	19	1
Jumlah	4.651	4.651	0	1-3 hari kerja	1.401	2.957	89	194	10



B. Waktu yang diperlukan dalam memenuhi setiap Informasi Publik periode tahun 2025

Rata-rata waktu yang diperlukan untuk merespon permintaan informasi publik selama 2025 adalah **1 hari kerja.**

C. Jumlah permintaan Informasi Publik yang dikabulkan baik sebagian atau seluruhnya periode tahun 2025

Jumlah permintaan informasi publik **dikabulkan** sepanjang tahun 2025 sebanyak **4.651.**

D. Jalur permintaan Informasi Publik

Jalur permintaan informasi publik Bappebti melalui ***SMS Center*, Email, *Call Center* Lini Bappebti dan SP4N LAPOR!.**



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

Hingga saat ini **belum ada pemohon informasi publik yang keberatan dengan layanan Informasi Publik yang disampaikan oleh Petugas dari Bappebti.**



V. Kendala dalam pelaksanaan pelayanan informasi

Dalam pelaksanaan layanan informasi publik saat ini masih mengalami **kendala-kendala teknis** diantaranya adalah:

A. Kendala Internal

- Komitmen petugas dan koordinasi antar pengelola layanan informasi publik di Lini Bappebti dengan unit teknis masih **relatif rendah,** sehingga mengakibatkan **lambatnya tanggapan dan respon atas permohonan informasi publik**. Hal ini dikarenakan banyaknya beban tugas yang diemban oleh Biro teknis sehingga mengalami kesulitan dalam membagi waktu untuk stand by dan merespon pemohon di Lini Bappebti.

B. Kendala Eksternal

- Pemohon layanan informasi melalui konsultasi *onsite*, terkadang **tidak mengetahui adanya registrasi melalui *SMS/WA Center* untuk konsultasi *onsite*, sehingga petugas kurang siap untuk menanganinya.**
- **Nasabah dari Pialang Berjangka terkadang bersikap kurang baik dan emosional saat akan konsultasi *onsite*** sehingga harus ada penanganan khusus.



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:

- Perlu adanya pelatihan dan Bimtek untuk petugas Lini Bappebti.
- Tersedianya anggaran **insentif untuk petugas layanan informasi publik.**
- Meningkatkan koordinasi dan komitmen antara Petugas layanan informasi publik di Sekretariat Bappebti dengan Biro Teknis di lingkungan Bappebti dalam rangka merespon permintaan informasi publik.



- Merotasi secara berkala *Person in Charge (PIC)* dari Biro Teknis, khususnya yang menangani **pengaduan nasabah dan perizinan PBK, SRG dan PLK** untuk stand by di Lini Bappebti dan ditetapkan melalui Surat Keputusan Kepala Bappebti.
- Melakukan **monitoring dan evaluasi terhadap pelayanan informasi publik, khususnya untuk Lini Bappebti.**
- Melakukan ***benchmarking* kepada lembaga/badan publik yang mendapatkan kategori dalam Anugerah Keterbukaan Informasi Publik.**

KEMENTERIAN PERDAGANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Terima Kasih



Instagram:
@bappebti

Youtube & X:
infobappebti

Website:
www.bappebti.go.id

Facebook:
Bappebti Kementerian Perdagangan