



LAPORAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK (PPID)

PT ASDP INDONESIA FERRY (PERSERO)

TAHUN 2025

BAB I

KEBIJAKAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK

1.1 Komitmen dan Kebijakan

PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) sebagai Badan Usaha Milik Negara berkomitmen untuk menyelenggarakan keterbukaan informasi publik secara akuntabel, transparan, dan bertanggung jawab sebagai bagian integral dari penerapan prinsip tata kelola perusahaan yang baik (good corporate governance).

Keterbukaan informasi publik tidak hanya dimaknai sebagai kewajiban kepatuhan terhadap regulasi, tetapi juga sebagai instrumen strategis dalam membangun kepercayaan publik, memperkuat reputasi perusahaan, serta mendukung transformasi layanan berbasis digital.

Komitmen tersebut diwujudkan melalui penguatan fungsi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) yang berada di bawah koordinasi Sekretaris Perusahaan selaku Atasan PPID, dengan tata kelola yang memastikan kejelasan peran, akuntabilitas, dan pengendalian kualitas layanan.

Perusahaan menjamin ketersediaan, aksesibilitas, dan keandalan Informasi Publik melalui pengelolaan informasi yang sistematis, termasuk penerapan klasifikasi informasi berdasarkan uji konsekuensi yang terdokumentasi.

Sebagai bagian dari transformasi digital, layanan informasi publik diselenggarakan melalui platform terintegrasi ppid.asdp.id, yang memungkinkan proses layanan dilakukan secara elektronik, transparan, dan dapat ditelusuri (traceable) melalui digital audit trail.

1.2 Regulasi dan Dasar Hukum

Pelaksanaan layanan informasi publik mengacu pada:

- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- Peraturan Komisi Informasi Republik Indonesia nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
- ISO 9001:2015 Klausul 7.4 terkait komunikasi;
- Keputusan Direksi nomor KD. 274/HK.002/ASDP-2023 tentang Pejabat Pengelola Informasi Publik di Lingkungan PT ASDP Indonesia Ferry (Persero).

BAB II

PELAKSANAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK

2.1 Sarana dan Prasarana

Dalam mendukung penyelenggaraan layanan informasi publik yang transparan dan akuntabel, perusahaan telah mengembangkan sarana berbasis digital yang terintegrasi. Website **ppid.asdp.id** berfungsi sebagai kanal utama yang memungkinkan masyarakat mengakses informasi, mengajukan permohonan, serta menyampaikan keberatan secara mandiri.

Sistem ini didukung oleh *backend* yang mampu mencatat, mengelola, dan memonitor seluruh proses layanan secara *real-time*. Dukungan infrastruktur dari Divisi Teknologi Informasi memastikan sistem berjalan stabil, aman, dan mampu mengakomodasi peningkatan jumlah pengguna.

Keberadaan sarana ini tidak hanya meningkatkan efisiensi layanan, tetapi juga memperkuat prinsip transparansi melalui jejak digital (*digital audit trail*) yang terdokumentasi dengan baik.

2.2 Sumber Daya Manusia

Pengelolaan layanan informasi publik dilaksanakan melalui struktur organisasi yang jelas dan kolaboratif, yang terdiri dari:

- Sekretaris Perusahaan selaku Atasan PPID;
- Senior Department Head Komunikasi Korporasi selaku PPID;
- Staf Komunikasi Korporasi Eksternal selaku PPID Pelaksana;
- Unit kerja terkait sebagai penyedia data/informasi.

Divisi Teknologi Informasi turut memberikan dukungan teknis untuk memastikan sistem berjalan optimal.

Sinergi lintas unit kerja memastikan bahwa setiap informasi yang disampaikan kepada publik telah melalui proses verifikasi dan validasi yang memadai, sehingga menjamin akurasi dan keandalan informasi.

2.3 Anggaran Layanan Informasi

Perusahaan mengalokasikan anggaran khusus untuk mendukung keberlangsungan layanan informasi publik sebesar Rp 75.000.000 yang telah tercatat dalam RKA 2026, guna mendukung operasional layanan serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia. Kemudian, pengajuan

anggaran sebesar Rp 2.000.000.000 telah diberikan kepada Divisi Teknologi Informasi sebagai Gambaran untuk pengembangan sistem digital.

Dengan dukungan anggaran yang memadai, perusahaan mampu melakukan inovasi berkelanjutan, termasuk peningkatan fitur layanan dan penguatan keamanan sistem.

2.4 Mekanisme Layanan Informasi

Layanan informasi publik dilaksanakan melalui mekanisme berbasis sistem elektronik yang mencakup tahapan:

registrasi pengguna → pengajuan permohonan → verifikasi → klasifikasi informasi → koordinasi dengan unit kerja → penyampaian tanggapan.

Setiap tahapan terdokumentasi dalam sistem, sehingga menjamin transparansi proses, kepastian layanan, serta kemudahan dalam monitoring dan evaluasi secara berkelanjutan.

BAB III

RINCIAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK

3.1 Statistik Permohonan Informasi

Uraian	Jumlah	Keterangan
Registrasi Pengguna Baru	35	
Permohonan Informasi Masuk	4	
Permohonan Diselesaikan	1	
Permohonan Diproses	1	Pemohon tidak melanjutkan proses, karena tidak ada keterangan jelas untuk data yang diinginkan.
Permohonan Ditolak	2	

Sepanjang periode pelaporan, jumlah registrasi pengguna baru pada sistem PPID tercatat sebanyak **35 pengguna**, yang menunjukkan adanya minat masyarakat untuk mengakses layanan informasi publik yang disediakan oleh perusahaan.

Dari total tersebut, terdapat **4 permohonan informasi** yang diajukan melalui sistem PPID. Dari jumlah tersebut, **1 permohonan telah diselesaikan**, sementara **1 permohonan masih dalam proses penyelesaian**. Permohonan yang masih diproses tersebut tidak dapat dilanjutkan karena pemohon belum memberikan keterangan yang jelas dan spesifik terkait data atau informasi yang dimohonkan, sehingga menghambat proses verifikasi dan penelusuran informasi oleh unit terkait.

Selain itu, terdapat **2 permohonan yang ditolak**, dengan pertimbangan bahwa pemohon tidak dapat memberikan uraian atau keterangan yang memadai mengenai jenis data atau informasi yang dibutuhkan. Ketidakjelasan tersebut menyebabkan permohonan tidak dapat diproses lebih lanjut sesuai dengan ketentuan layanan informasi publik yang berlaku, yang mensyaratkan adanya kejelasan objek informasi yang diminta.

Secara umum, kondisi ini menunjukkan bahwa pemahaman pemohon terhadap mekanisme permohonan informasi masih perlu ditingkatkan, khususnya terkait kejelasan dan spesifikasi informasi yang diminta agar proses pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan tepat sasaran.

3.2 Analisis Layanan

Kualitas layanan informasi publik tidak hanya diukur dari jumlah permohonan yang diselesaikan, tetapi juga dari kecepatan dan ketepatan dalam memberikan respons. Rata-rata waktu

penyelesaian permohonan berada dalam rentang 3 hingga 7 hari kerja, sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Dari perspektif layanan, temuan pada poin 3.1 menunjukkan bahwa tantangan utama bukan hanya pada kecepatan atau kapasitas sistem, tetapi juga pada **kualitas permintaan informasi (*demand quality*)**. Semakin jelas dan spesifik permohonan yang diajukan, semakin tinggi tingkat keberhasilan penyelesaian layanan.

Secara keseluruhan, layanan PPID telah berjalan sesuai mekanisme yang ditetapkan, namun diperlukan penguatan pada dua aspek utama, yaitu:

- a. Peningkatan literasi publik terkait cara mengajukan permohonan informasi yang benar, dan
- b. Optimalisasi komunikasi panduan penggunaan sistem PPID agar lebih *user-friendly*.

Dengan perbaikan pada aspek tersebut, diharapkan tingkat efektivitas layanan dapat meningkat, baik dari sisi jumlah permohonan yang dapat diproses maupun kualitas penyelesaian layanan secara keseluruhan.

3.3 Jenis Informasi yang Dimohonkan

Berdasarkan analisis terhadap permohonan yang masuk, diketahui bahwa mayoritas informasi yang diminta berkaitan dengan aspek operasional layanan penyeberangan, diikuti oleh informasi korporasi dan informasi publik lainnya.

Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat memiliki perhatian yang tinggi terhadap layanan utama perusahaan serta kinerja operasionalnya. Oleh karena itu, perusahaan terus berupaya meningkatkan kualitas informasi yang disediakan secara proaktif melalui website PPID.

BAB IV

PENGELOLAAN PENGADUAN DAN KEBERATAN

Selama periode pelaporan Tahun 2025, tidak terdapat pengajuan keberatan maupun sengketa informasi publik melalui sistem **ppid.asdp.id**.

Kondisi ini menunjukkan bahwa mekanisme layanan telah berjalan secara efektif, termasuk dalam proses klarifikasi dan verifikasi awal, sehingga potensi sengketa dapat diminimalisir. Selain itu, hal ini mencerminkan bahwa kualitas respons dan komunikasi kepada pemohon telah memenuhi standar layanan informasi publik.

BAB V

KENDALA DAN HAMBATAN

5.1 Kendala Teknis

Dalam pelaksanaan layanan informasi publik, perusahaan menghadapi beberapa kendala teknis, khususnya terkait dengan sistem website PPID. Kendala yang terjadi meliputi error pada akun beberapa pengguna yang menyebabkan beberapa pemohon tidak dapat mengakses atau mengajukan permohonan informasi.

Permasalahan ini umumnya terjadi pada proses autentikasi pengguna dan bersifat terbatas, tidak berdampak pada keseluruhan sistem.

5.2 Upaya Penanganan

Sebagai tindak lanjut, PPID telah berkoordinasi dengan Divisi Teknologi Informasi untuk melakukan perbaikan sistem. Langkah-langkah yang dilakukan antara lain perbaikan fitur login, reset akun pengguna yang terdampak, serta peningkatan monitoring terhadap performa sistem. Upaya ini berhasil mengatasi kendala yang ada dan memastikan bahwa layanan informasi publik tetap berjalan dengan baik tanpa gangguan signifikan.

BAB VI

INOVASI DAN PENGEMBANGAN 2026

Dalam rangka peningkatan kualitas layanan, perusahaan merencanakan beberapa pengembangan strategis:

- Penguatan fitur *backend* untuk efisiensi pengelolaan;
- Peningkatan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas;
- Implementasi sistem validasi akun (*anti-spam*);
- Penambahan fitur *hyperlink* dalam konten;
- Penerapan *watermark* otomatis pada dokumen;

6.1 Rencana Sosialisasi Internal (Semester II 2026)

Sebagai bagian dari penguatan tata kelola keterbukaan informasi publik, perusahaan juga merencanakan pelaksanaan sosialisasi internal pada Semester II tahun 2026.

Kegiatan sosialisasi ini bertujuan untuk:

- Meningkatkan pemahaman unit kerja terhadap kewajiban keterbukaan informasi publik;
- Memperkuat peran unit kerja sebagai penyedia data/informasi;
- Menyelaraskan pemahaman terkait klasifikasi informasi (terbuka dan dikecualikan);
- Meningkatkan kesiapan perusahaan dalam menghadapi penilaian Komisi Informasi.

Sosialisasi akan dilaksanakan melalui:

- *Workshop internal*;
- Forum koordinasi lintas unit kerja;
- Penyusunan panduan praktis (*guidelines*) PPID;
- Edukasi digital melalui intranet perusahaan.

Dengan adanya sosialisasi ini, diharapkan seluruh unit kerja memiliki pemahaman yang seragam dan mampu mendukung implementasi keterbukaan informasi secara optimal.

BAB VII

PENILAIAN SAQ KIP

7.1 Hasil Penilaian

Berdasarkan hasil **Self Assessment Questionnaire (SAQ) Keterbukaan Informasi Publik (KIP)** tahun 2025, PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) memperoleh nilai sebesar **94,92**.

Capaian tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan keterbukaan informasi publik di lingkungan perusahaan telah berada pada kategori **“Informatif” dengan tingkat kematangan yang sangat baik**, mendekati ambang kategori **Informatif Tinggi** sesuai standar penilaian Komisi Informasi.

Nilai ini mencerminkan bahwa seluruh komponen utama keterbukaan informasi publik—yang meliputi pengumuman informasi, pelayanan informasi, pengelolaan dokumentasi, serta digitalisasi layanan—telah dilaksanakan secara konsisten, terstruktur, dan berbasis sistem.

Dari hasil penilaian tersebut, aspek digitalisasi layanan dan pelayanan permohonan informasi menjadi komponen dengan kontribusi nilai tertinggi, yang menunjukkan bahwa transformasi layanan berbasis sistem elektronik telah berjalan efektif dan memberikan dampak positif terhadap transparansi serta kemudahan akses bagi masyarakat.

Namun demikian, capaian nilai 94,92 juga mengindikasikan masih terdapat ruang perbaikan pada beberapa aspek, khususnya terkait optimalisasi aksesibilitas, penyempurnaan fitur layanan digital, serta penguatan dokumentasi uji konsekuensi informasi.

Secara keseluruhan, hasil penilaian ini menunjukkan bahwa PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) telah berada pada level kinerja keterbukaan informasi yang sangat baik, dengan komitmen yang kuat untuk terus meningkatkan kualitas layanan menuju kategori **Informatif Tinggi (≥95)** pada periode berikutnya melalui penguatan sistem, tata kelola, dan inovasi layanan informasi publik.

7.2 Analisis dan Gap

Meskipun telah mencapai kategori Informatif, terdapat beberapa aspek yang masih perlu ditingkatkan, antara lain:

- Penguatan aksesibilitas website bagi penyandang disabilitas;
- Implementasi fitur keamanan tambahan seperti watermark otomatis;
- Penyempurnaan sistem validasi pengguna;

- Digitalisasi penuh terhadap dokumentasi uji konsekuensi.

7.3 Arah Pengembangan

Untuk mencapai kategori Informatif Tinggi (≥ 95), perusahaan akan fokus pada:

- Optimalisasi pengalaman pengguna (*user experience*);
- Penguatan sistem keamanan informasi;
- Integrasi sistem PPID dengan platform digital lainnya;
- Pengembangan dashboard monitoring secara real-time.

BAB VIII

PENUTUP

Pelaksanaan layanan informasi publik PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Tahun 2025 menunjukkan kinerja yang konsisten, terstruktur, dan berbasis sistem, dengan capaian kategori Informatif.

Capaian ini mencerminkan bahwa perusahaan telah memenuhi sebagian besar indikator keterbukaan informasi publik secara optimal.

Ke depan, melalui penguatan sistem, peningkatan literasi publik, serta inovasi layanan yang berkelanjutan, perusahaan optimis dapat meningkatkan capaian menuju kategori Informatif Tinggi (≥ 95) serta memperkuat kualitas keterbukaan informasi publik secara menyeluruh.

Jakarta, 2026

Sekretaris Perusahaan

selaku Atasan PPID

PT ASDP Indonesia Ferry (Persero)