



**BADAN  
PANGAN  
NASIONAL**

# **ARAH KEBIJAKAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK DI LINGKUNGAN BADAN PANGAN NASIONAL**



**PPID BADAN PANGAN NASIONAL**



**PPID.BADANPANGAN.GO.ID**

## I. PENDAHULUAN

Keterbukaan informasi publik merupakan salah satu aspek penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, transparan, akuntabel, dan partisipatif. Masyarakat memiliki hak untuk memperoleh informasi mengenai penyelenggaraan pemerintahan dan pelaksanaan tugas serta fungsi Badan Pangan Nasional (Bapanas), sepanjang informasi tersebut merupakan informasi yang dapat diberikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sebagai lembaga pemerintah yang memiliki tugas dalam penyelenggaraan urusan pangan, Badan Pangan Nasional memiliki posisi strategis dalam menyediakan informasi yang berkaitan dengan kebijakan, program, kegiatan, data dan kinerja di bidang pangan. Informasi tersebut tidak hanya menjadi bentuk pertanggungjawaban kepada masyarakat, tetapi juga menjadi bagian penting dalam membangun pemahaman, kepercayaan, dan partisipasi publik terhadap kebijakan pangan nasional.

Sejalan dengan perkembangan teknologi informasi dan meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat dan mudah diakses, pelayanan informasi publik perlu terus bertransformasi. Pelayanan tidak lagi hanya berorientasi pada pemenuhan permohonan informasi, tetapi diarahkan pada penyediaan informasi yang proaktif, mudah ditemukan, akurat, aktual, terintegrasi, inklusif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Dalam rangka mendukung hal tersebut, Bapanas terus melakukan penguatan tata kelola pelayanan informasi publik melalui PPID, termasuk pengembangan layanan berbasis digital melalui portal [ppid.badanpangan.go.id](https://ppid.badanpangan.go.id). Transformasi tersebut diharapkan dapat memperkuat integrasi pengelolaan informasi publik di seluruh unit kerja sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Oleh karena itu, diperlukan arah kebijakan pelayanan informasi publik yang menjadi pedoman bersama bagi PPID Utama, PPID Pelaksana, serta seluruh unit kerja di lingkungan Badan Pangan Nasional.

## II. DASAR KEBIJAKAN

Arah kebijakan pelayanan informasi publik di lingkungan Badan Pangan Nasional berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai:

1. Keterbukaan Informasi Publik;
2. Penyelenggaraan pelayanan publik;
3. Sistem pemerintahan berbasis elektronik dan transformasi digital pemerintahan;

4. Kearsipan dan pengelolaan dokumen/informasi;
5. Perlindungan data pribadi dan keamanan informasi;
6. Ketentuan mengenai pengelolaan dan pelayanan informasi publik pada badan publik; dan
7. Kebijakan internal Badan Pangan Nasional terkait penyelenggaraan pelayanan informasi publik.

Ketentuan tersebut menjadi landasan dalam memastikan bahwa pelayanan informasi publik dilaksanakan secara terbuka namun tetap memperhatikan klasifikasi informasi, perlindungan data, keamanan informasi, serta kepentingan publik.

### **III. KONDISI DAN TANTANGAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK**

Pelayanan informasi publik di lingkungan Bapanas telah berkembang seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap informasi bidang pangan. Namun demikian, terdapat beberapa tantangan yang perlu menjadi perhatian dalam penguatan layanan ke depan.

#### **1. Data dan informasi tersebar di berbagai unit kerja**

Informasi publik berasal dari berbagai unit kerja dengan karakteristik, jenis data, serta mekanisme pengelolaan yang berbeda. Kondisi tersebut membutuhkan koordinasi dan integrasi yang lebih kuat agar informasi yang diberikan kepada masyarakat konsisten dan dapat dipertanggungjawabkan.

#### **2. Kebutuhan masyarakat terhadap informasi semakin cepat**

Masyarakat tidak hanya membutuhkan informasi yang benar, tetapi juga mengharapkan informasi yang cepat, sederhana, mudah dipahami, dan tersedia melalui kanal digital.

#### **3. Perlunya pemutakhiran informasi secara berkala**

Informasi publik, khususnya yang berkaitan dengan kebijakan, program, kegiatan, data pangan, serta kinerja organisasi, bersifat dinamis sehingga membutuhkan mekanisme pemutakhiran yang jelas dan konsisten.

#### **4. Penguatan kualitas pelayanan**

Pelayanan informasi perlu terus ditingkatkan dari sekadar pemenuhan prosedur menjadi pelayanan yang berorientasi pada pengalaman dan kebutuhan pengguna.

#### **5. Inklusivitas pelayanan**

Pelayanan informasi perlu memastikan bahwa masyarakat dari berbagai kelompok dapat memperoleh informasi secara setara, termasuk kelompok rentan dan penyandang disabilitas.

## **6. Penguatan kapasitas pengelola informasi**

Efektivitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kompetensi PPID Utama, PPID Pelaksana, admin, serta petugas layanan informasi. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas SDM menjadi bagian penting dari kebijakan ke depan.

## **7. Membangun kepercayaan publik**

Informasi publik bukan sekadar dokumen yang harus tersedia, tetapi merupakan instrumen komunikasi pemerintah dengan masyarakat. Kualitas informasi yang diberikan akan berpengaruh langsung terhadap persepsi dan tingkat kepercayaan publik terhadap Bapanas.

# **IV. VISI PELAYANAN INFORMASI PUBLIK**

“Terwujudnya Pelayanan Informasi Publik Bapanas yang Terbuka, Terintegrasi, Digital, Responsif, Inklusif, dan Akuntabel untuk Membangun Kepercayaan Publik.”

Visi tersebut menempatkan pelayanan informasi publik bukan hanya sebagai fungsi administratif PPID, tetapi sebagai bagian dari strategi komunikasi publik dan penguatan tata kelola Badan Pangan Nasional.

# **V. ARAH KEBIJAKAN**

## **1. Penguatan Tata Kelola PPID**

Kebijakan diarahkan pada penguatan PPID sebagai pusat tata kelola informasi publik di lingkungan Bapanas. Strategi yang dilakukan meliputi:

- a. memperjelas peran dan tanggung jawab PPID Utama dan PPID Pelaksana;
- b. memperkuat koordinasi antara PPID dengan seluruh unit kerja;
- c. menyusun dan menyempurnakan standar pelayanan informasi publik;
- d. memperkuat mekanisme pengumpulan dan pendokumentasian informasi;
- e. meningkatkan kualitas Daftar Informasi Publik;
- f. memastikan pemutakhiran informasi dilakukan secara berkala; dan
- g. memperkuat mekanisme penanganan permohonan dan keberatan informasi.

Output yang diharapkan:

Terwujudnya tata kelola informasi publik yang lebih terstruktur, seragam, dan akuntabel di seluruh lingkungan Bapanas.

## **2. Percepatan Transformasi Digital Pelayanan Informasi**

Pelayanan informasi publik diarahkan untuk semakin memanfaatkan teknologi digital melalui portal PPID Bapanas. Portal [ppid.badanpangan.go.id](http://ppid.badanpangan.go.id) dikembangkan sebagai salah satu kanal utama pelayanan informasi publik yang menyediakan informasi secara terstruktur dan mudah diakses masyarakat. Strategi meliputi:

- a. optimalisasi portal PPID;
- b. digitalisasi proses permohonan informasi;
- c. penyediaan informasi publik secara proaktif;
- d. integrasi informasi dari PPID Pelaksana;
- e. penyederhanaan proses pelayanan;
- f. penyediaan informasi dalam format yang mudah diunduh dan digunakan; serta
- g. peningkatan keamanan dan keandalan sistem.

Target utama:

“Information at Your Fingertips” masyarakat dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan dengan mudah tanpa harus melalui proses yang panjang.

## **3. Integrasi dan Standardisasi Informasi**

Kebijakan diarahkan pada terciptanya single source of truth untuk informasi publik Bapanas. Strategi:

- a. menetapkan mekanisme standar penyampaian informasi dari unit kerja kepada PPID;
- b. menentukan PIC/admin informasi pada masing-masing unit kerja;
- c. melakukan verifikasi dan validasi informasi;
- d. menetapkan standar metadata dan format informasi;
- e. melakukan sinkronisasi antara website, portal PPID, media sosial, dan kanal informasi lainnya; serta
- f. mencegah terjadinya perbedaan data atau informasi antar-kanal.

Dengan demikian, masyarakat memperoleh informasi yang konsisten, akurat, dan dapat dipercaya.

## **4. Penguatan Penyediaan Informasi Secara Proaktif**

Pelayanan informasi tidak hanya menunggu permohonan masyarakat. Bapanas perlu memperkuat pendekatan proactive disclosure, yaitu menyediakan informasi yang memiliki nilai dan kepentingan publik sebelum masyarakat mengajukan permohonan. Informasi yang dapat diperkuat antara lain:

- a. kebijakan dan regulasi pangan;
- b. program dan kegiatan Bapanas;

- c. kinerja dan capaian organisasi;
- d. data dan informasi pangan;
- e. informasi pelayanan publik;
- f. pengadaan barang dan jasa sesuai ketentuan;
- g. anggaran dan realisasi;
- h. hasil survei kepuasan masyarakat;
- i. informasi terkait hak masyarakat untuk memperoleh informasi; dan
- j. informasi lainnya yang berkaitan dengan kepentingan publik.

## **5. Pelayanan Informasi yang Cepat dan Responsif**

Pelayanan informasi publik diarahkan untuk memberikan respons yang cepat, jelas, tepat, dan solutif. Strategi:

- a. menetapkan standar waktu respons;
- b. melakukan monitoring terhadap permohonan informasi;
- c. menyediakan kanal komunikasi yang mudah diakses;
- d. meningkatkan kemampuan petugas frontliner;
- e. menyediakan jawaban yang sederhana dan mudah dipahami;
- f. melakukan evaluasi terhadap permohonan informasi yang berulang; dan
- g. menjadikan pertanyaan masyarakat sebagai sumber untuk memperbaiki konten informasi publik.

## **6. Pelayanan Informasi yang Inklusif**

Bapanas perlu memastikan pelayanan informasi dapat diakses oleh seluruh kelompok masyarakat. Kebijakan meliputi:

- a. penyediaan fasilitas bagi kelompok rentan;
- b. memperhatikan kebutuhan penyandang disabilitas;
- c. penggunaan bahasa yang sederhana dan komunikatif;
- d. penyediaan informasi dalam format yang mudah diakses;
- e. peningkatan aksesibilitas kanal digital; serta
- f. evaluasi berkala terhadap kualitas pelayanan bagi kelompok rentan.

Prinsip yang digunakan:

“Tidak hanya tersedia, tetapi dapat diakses dan dipahami oleh semua.”

## 7. Penguatan Kualitas Konten Informasi Publik

Informasi publik Bapanas harus memenuhi prinsip:

**AKURAT – AKTUAL – RELEVAN – MUDAH DIPAHAMI – DAPAT DIPERTANGGUNGJAWABKAN.**

Karena Bapanas memiliki isu yang sangat dekat dengan masyarakat, penyampaian informasi perlu memperhatikan aspek substansi sekaligus komunikasi. Informasi yang bersifat teknis perlu dapat diterjemahkan menjadi informasi publik yang sederhana tanpa mengurangi akurasi. Hal ini juga menjadi ruang sinergi antara PPID, unit teknis, dan fungsi kehumasan.

## 8. Penguatan SDM dan Budaya Keterbukaan

Keterbukaan informasi harus menjadi bagian dari budaya kerja organisasi. Strategi:

- peningkatan kompetensi PPID Utama dan PPID Pelaksana;
- pelatihan pengelolaan informasi publik;
- peningkatan kemampuan komunikasi pelayanan;
- pemahaman mengenai klasifikasi informasi;
- peningkatan kemampuan pengelolaan informasi digital;
- forum koordinasi PPID secara berkala; dan
- pembinaan serta pendampingan kepada PPID Pelaksana.

Dengan demikian, keterbukaan informasi tidak dipandang sebagai beban administratif, tetapi sebagai bagian dari tanggung jawab setiap unit kerja.

## 9. Monitoring dan Evaluasi Berkelanjutan

Monitoring dan evaluasi dilakukan untuk memastikan kebijakan pelayanan informasi publik berjalan efektif. Evaluasi dapat mencakup:

| ASPEK           | INDIKATOR                                |
|-----------------|------------------------------------------|
| Akses informasi | Kemudahan masyarakat menemukan informasi |
| Kecepatan       | Waktu respons pelayanan                  |
| Kualitas        | Akurasi dan kelengkapan informasi        |
| Digitalisasi    | Pemanfaatan portal PPID                  |
| Kepuasan        | Hasil SKM pelayanan                      |
| Inklusivitas    | Akses kelompok rentan                    |
| Kepatuhan       | Pemenuhan standar pelayanan              |

| ASPEK         | INDIKATOR                              |
|---------------|----------------------------------------|
| Pengelolaan   | Pemutakhiran DIP dan informasi berkala |
| Responsivitas | Tindak lanjut masukan/permohonan       |
| Akuntabilitas | Dokumentasi dan pelaporan layanan      |

Hasil monitoring dan evaluasi menjadi dasar untuk melakukan continuous improvement.

## VI. PROGRAM PRIORITAS

Untuk mendukung arah kebijakan tersebut, beberapa program prioritas yang dapat dikembangkan adalah:

### 1. PPID Digital Transformation

Optimalisasi portal PPID sebagai pusat pelayanan informasi publik Bapanas.

### 2. Integrated Public Information

Integrasi informasi publik dari seluruh PPID Pelaksana dan unit kerja.

### 3. One Data – One Information

Mendorong konsistensi sumber data dan informasi yang dipublikasikan.

### 4. Proactive Information Disclosure

Meningkatkan penyediaan informasi publik secara aktif tanpa menunggu permohonan.

### 5. Inclusive Information Service

Membangun pelayanan informasi yang ramah kelompok rentan dan penyandang disabilitas.

### 6. PPID Capacity Building

Peningkatan kapasitas SDM PPID Utama, PPID Pelaksana, PIC, dan admin informasi.

### 7. Public Information Monitoring & Evaluation

Pelaksanaan monitoring dan evaluasi pelayanan secara berkala.

### 8. Public Feedback & Engagement

Mengembangkan mekanisme untuk menangkap kebutuhan dan masukan masyarakat sebagai bahan perbaikan layanan.

## **VII. INDIKATOR KEBERHASILAN**

Keberhasilan arah kebijakan dapat diukur melalui beberapa indikator utama:

1. Meningkatnya kepatuhan unit kerja terhadap standar pelayanan informasi publik;
2. Meningkatnya jumlah dan kualitas informasi yang tersedia secara proaktif;
3. Meningkatnya pemutakhiran informasi pada portal ppid;
4. Meningkatnya penggunaan layanan digital;
5. Meningkatnya kecepatan penyelesaian permohonan informasi;
6. Meningkatnya nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan informasi;
7. Meningkatnya kualitas pelayanan bagi kelompok rentan;
8. Meningkatnya kompetensi pengelola informasi;
9. Menurunnya inkonsistensi informasi antar-kanal; dan
10. Meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap informasi resmi bapanas.

## **VIII. TAHAPAN IMPLEMENTASI**

Jangka Pendek

“Rapikan dan Integrasikan”

1. Penataan PPID Pelaksana;
2. Pemutakhiran DIP;
3. Standardisasi data dan informasi;
4. Penetapan PIC/admin;
5. Penyempurnaan portal PPID;
6. Penyusunan standar pelayanan; dan
7. Penguatan koordinasi internal.

Jangka Menengah

“Digitalize and Improve”

1. Integrasi informasi antar-unit;
2. Pengembangan layanan digital;
3. Penguatan proactive disclosure;
4. Peningkatan aksesibilitas;
5. Penguatan monitoring dan evaluasi; dan
6. Peningkatan kompetensi sdm.

## Jangka Panjang

### “Build Public Trust”

1. pelayanan informasi berbasis kebutuhan masyarakat;
2. integrasi penuh informasi publik;
3. pemanfaatan data dan analitik untuk memahami kebutuhan informasi masyarakat;
4. peningkatan engagement publik; dan
5. menjadikan PPID sebagai pusat informasi publik dan knowledge hub Bapanas.

## IX. PERAN STRATEGIS PPID

Ke depan, PPID Bapanas perlu dikembangkan tidak hanya sebagai “pelayan permohonan informasi”, tetapi sebagai:

### 1. Information Center

Pusat informasi resmi Bapanas.

### 2. Information Gateway

Pintu akses masyarakat terhadap informasi publik Bapanas.

### 3. Knowledge Hub

Pusat dokumentasi dan pengetahuan kelembagaan yang dapat dimanfaatkan internal maupun publik.

### 4. Public Listening Point

Saluran untuk memahami kebutuhan dan pertanyaan masyarakat.

### 5. Trust Builder

Instrumen untuk membangun transparansi dan kepercayaan publik.

## X. PENUTUP

Pelayanan informasi publik di lingkungan Badan Pangan Nasional perlu terus berkembang mengikuti perubahan teknologi, kebutuhan masyarakat, serta tuntutan terhadap pemerintahan yang transparan dan akuntabel.

Arah kebijakan ke depan tidak hanya berfokus pada pemenuhan kewajiban keterbukaan informasi, tetapi diarahkan pada pembangunan ekosistem informasi publik yang terintegrasi, digital, proaktif, inklusif, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Dengan penguatan tata kelola PPID, transformasi digital, integrasi informasi, peningkatan kualitas SDM, pelayanan yang inklusif, serta monitoring dan evaluasi berkelanjutan, diharapkan pelayanan informasi publik Bapanas mampu menjadi salah satu instrumen penting dalam membangun kepercayaan dan kedekatan Bapanas dengan masyarakat.

#### Arah Besar

“Dari Sekadar Terbuka, Menjadi Terpercaya.”

Terbuka → Terintegrasi → Digital → Responsif → Inklusif → Akuntabel → Dipercaya.

Dengan arah kebijakan tersebut, pelayanan informasi publik diharapkan tidak berhenti pada “informasi tersedia”, tetapi sampai pada “informasi ditemukan, dipahami, dimanfaatkan, dan memberikan manfaat bagi masyarakat.”