



LAPORAN TAHUNAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK

TAHUN 2025

Balai Keamanan Jembatan dan Terowongan Khusus



**K E M E N T E R I A N P E K E R J A A N U M U M
D I R E K T O R A T J E N D E R A L B I N A M A R G A
D I R E K T O R A T P E M B A N G U N A N J E M B A T A N
B A L A I K E A M A N A N J E M B A T A N K H U S U S D A N T E R O W O N G A N**

Jalan A.H. Nasution No. 264 Bandung 40294 Email : bjkt@pu.go.id

LEMBAR PENGESAHAN



KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM

Direktorat Jenderal Bina Marga

Balai Keamanan Jembatan dan Terowongan Khusus

Laporan Tahunan

Layanan Informasi Publik

Tahun 2025

Disahkan di Bandung pada tanggal 19 Januari 2026.

disahkan oleh,
**Kepala Balai Keamanan Jembatan dan
Terowongan Khusus**

Armen Adekristi, ST, MSCE.
NIP. 19841015200811002

disusun oleh,
Ketua PokJa Tata Laksana

Ariandi W.F. Tarigan, ST, MSc.
NIP. 198912062018021001

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	2
DAFTAR ISI	3
I. PENDAHULUAN	4
II. DASAR HUKUM	5
III. DESKRIPSI	6
IV. REKAPITULASI LAYANAN INFORMASI PUBLIK	8
V. SURVEY LAYANAN INFORMASI PUBLIK	10
VI. TINDAKLANJUT MONEV PELAYANAN INFORMASI PUBLIK 2024	12
VII. KENDALA PELAKSANAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK	14
VIII. REKOMENDASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT	14

I. PENDAHULUAN

Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik menjadi landasan utama yang menjamin hak warga negara untuk memperoleh informasi dan menetapkan kewajiban bagi setiap lembaga publik untuk memberikan pelayanan informasi. Hal ini diwujudkan melalui peran Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). UU tersebut tidak hanya menekankan pemberian informasi yang diminta, tetapi juga memberikan mandat kepada setiap badan publik untuk mengembangkan sistem pengelolaan informasi dan dokumentasi. Sistem ini diharapkan dapat memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat dengan prinsip cepat, mudah, dan berbiaya murah.

Dengan membuka akses informasi, diharapkan masyarakat dapat mengakses informasi mengenai rencana pembuatan kebijakan publik, program kebijakan publik, proses pengambilan keputusan publik, serta alasan di balik suatu keputusan publik. Keterbukaan informasi bukan hanya merupakan dorongan bagi partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan kebijakan, tetapi juga sebagai upaya nyata untuk menciptakan penyelenggaraan negara yang baik, transparan, efektif, efisien, akuntabel, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) turut mengambil langkah konkrit dalam mendukung keterbukaan informasi publik. Keputusan Menteri PUPR Nomor 987/KPTS/M/2021 menjadi landasan hukum bagi penyelenggaraan layanan informasi publik di Kementerian PUPR. Peraturan ini menggantikan Keputusan Menteri PUPR Nomor 674/KPTS/M/2015 dan memperbarui organisasi serta penunjukan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di lingkungan Kementerian PUPR.

Pada tahun 2017, Kementerian PUPR menetapkan Daftar Informasi Yang Wajib Disediakan dan Diumumkan di Kementerian PUPR, serta Daftar Informasi Yang Dikecualikan. Langkah ini diambil untuk memastikan adanya pedoman yang jelas terkait informasi yang harus disediakan dan informasi yang dapat dikecualikan, dengan harapan dapat mendukung terwujudnya keterbukaan informasi publik di seluruh unit organisasi dan balai-balai di lingkungan Kementerian PUPR.

Tahun 2019 menjadi tonggak penting dengan diterbitkannya Surat Edaran Sekretaris

Jenderal PUPR Nomor 04/SE/SJ/2019 yang memberikan pedoman penyelenggaraan layanan informasi publik di Kementerian PUPR. Selanjutnya, Direktorat Jenderal Bina Marga pada tahun 2021 mengeluarkan SOP/UPM/DJBM/144 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Informasi Publik di Direktorat Jenderal Bina Marga. Sebagai tindak implementasi Pelayanan Informasi Publik lebih lanjut, Balai Keamanan Jembatan dan Terowongan Khusus telah menetapkan Tim Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) melalui Surat Keputusan Kepala Balai Jembatan No. 07/KPTS/Bb35/2025. Dengan ditetapkannya Tim PPID Balai Keamanan Jembatan dan Terowongan Khusus ini, Balai Keamanan Jembatan dan Terowongan Khusus menunjukkan komitmen dalam pemberian Layanan Informasi Publik berkualitas dan menerapkan prinsip keterbukaan.

II. DASAR HUKUM

- 1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- 2) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor: Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 99 Tahun 2010, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
- 3) Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 323/PRT/M/2005 tentang Tata Cara Penanganan Masukan Dari Masyarakat Di Lingkungan Departemen Pekerjaan Umum;
- 4) Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
- 5) Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 15 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Layanan Informasi Publik;
- 6) Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 16 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat;
- 7) Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 26 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 16 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat;

- 8) Keputusan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 674/KPTS/M/2015 tentang Penetapan Struktur Organisasi dan Penunjukkan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Pekerjaan Umum.
- 9) Keputusan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 450/KPTS/M/2017 tentang Daftar Informasi Yang Wajib Disediakan dan Diumumkan di Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat;
- 10) Keputusan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 451/KPTS/M/2017 tentang Daftar Informasi Yang Dikecualikan di Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat;
- 11) Keputusan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 542/KPTS/M/2020 tentang Pemberhentian dan Pengangkatan dari dan dalam Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama di Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat.
- 12) Surat Edaran Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 4/SE/M/2014 tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat

III. DESKRIPSI

3.1. Kebijakan layanan Informasi Publik

Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) telah melakukan penajaman dan pemperkayaan informasi pada 4 (empat) klasifikasi informasi di lingkungan PUPR. Langkah ini merupakan upaya untuk meningkatkan transparansi dan keterbukaan informasi publik sebagai mana dalam Keputusan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Utama Nomor:01/KPTS/PPID/2021 tentang Pemutakhiran Daftar Informasi Yang Wajib Disediakan dan Diumumkan di Kementerian PUPR tahun 2021 dan Keputusan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Utama Nomor: 02/KPTS/PPID/2021. Klasifikasi tersebut, yang telah disusun sejak tahun 2015 dan diperbarui pada tahun 2021, mencakup:

- 1) Informasi publik yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala: Termasuk informasi yang secara rutin diperbarui dan diumumkan dalam periode tertentu, memberikan akses kepada publik terkait perkembangan dan kegiatan yang

berkala.

- 2) Informasi publik yang wajib diumumkan secara serta merta: Melibatkan informasi yang harus segera diumumkan tanpa menunggu jadwal tertentu, sehingga memberikan akses cepat kepada publik terhadap informasi yang penting dan mendesak.
- 3) Informasi publik yang wajib tersedia setiap saat: Merupakan informasi yang harus selalu tersedia dan dapat diakses oleh publik kapan pun dibutuhkan, mengenai aspek-aspek tertentu yang memerlukan kejelasan sepanjang waktu.
- 4) Informasi publik yang dikecualikan: Merupakan informasi yang dikecualikan dari publikasi, berdasarkan pertimbangan tertentu seperti keamanan nasional, privasi, atau alasan-alasan lain yang diatur dalam perundang-undangan.

Seiring dengan peningkatan klasifikasi informasi, Kementerian PUPR juga secara aktif melakukan sosialisasi terkait Keputusan Menteri PUPR Nomor 987/KPTS/M/2021 tentang Penetapan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian PUPR. Ini adalah langkah strategis untuk memastikan pemahaman dan implementasi yang tepat terkait tugas dan tanggung jawab PPID di seluruh lingkungan Kementerian.

Balai Jembatan sebagai bagian dari upaya penguatan PPID, telah menetapkan Tim Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) melalui Surat Keputusan Kepala Balai Jembatan No. 04/KPTS/Bb35/2025. Dengan ditetapkannya Tim PPID Balai Jembatan ini, Balai Jembatan menunjukkan komitmen dalam pemberian Layanan Informasi Publik berkualitas dan menerapkan prinsip keterbukaan. Tim ini bertugas dalam penyediaan, pengumpulan, pendokumentasian, dan penyampaian informasi publik secara cepat, akurat, dan mudah. Layanan informasi yang diberikan mencakup berbagai aspek, seperti pelayanan informasi layanan, data, alat uji, dan keteknisan, dengan tujuan memenuhi kebutuhan informasi masyarakat secara efisien dan efektif.

3.2. Pelaksanaan dan kegiatan pengelolaan dan layanan Informasi Publik Balai Keamanan Jembatan dan Terowongan Khusus

Balai Keamanan Jembatan dan Terowongan Khusus pada tahun 2025 telah melaksanakan berbagai kegiatan pengelolaan dan layanan Informasi Publik, dengan uraian kegiatan sebagai berikut:

1. Implementasi Keterbukaan Informasi Publik (KIP) di Balai Keamanan Jembatan dan

Terowongan Khusus: Informasi kegiatan Balai Keamanan Jembatan dan Terowongan Khusus disampaikan secara daring kepada masyarakat melalui website resmi dan media sosial resmi Balai Jembatan, termasuk Instagram, Tiktok, dan channel YouTube.

2. Upload Informasi Publik melalui e-PPID Kementerian PUPR: Penyediaan informasi publik secara elektronik melalui e-PPID Kementerian PUPR, memastikan aksesibilitas dan keterbukaan informasi kepada publik melalui platform resmi.
3. Respon Terhadap Pertanyaan Masyarakat melalui WhatsApp Call Center Balai Keamanan Jembatan dan Terowongan Khusus: Balai Keamanan Jembatan dan Terowongan Khusus merespons pertanyaan masyarakat yang masuk melalui WhatsApp Call Center Balai Keamanan Jembatan dan Terowongan Khusus, memberikan layanan interaktif dan responsif terhadap kebutuhan informasi publik.
4. Pemantauan dan Evaluasi Berkala: Melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan pelayanan informasi publik. Tujuannya adalah memastikan bahwa pelayanan tersebut berjalan sesuai dengan harapan dan standar yang telah ditetapkan.

IV. REKAPITULASI LAYANAN INFORMASI PUBLIK

4.1. Statistik permohonan Informasi Publik

- **Permintaan Informasi**

Data jumlah pemohon informasi di Balai Keamanan Jembatan dan Terowongan Khusus pada tahun 2025 secara keseluruhan terdapat 176 permohonan layanan Pembahasan Desain, Persetujuan Desain, Persetujuan Laik Fungsi, Advis Teknis, Pemeriksaan Jembatan, dan Permohonan Narasumber. Rekapitulasi tersebut dapat dilihat pada Tabel 1 dan 2 sebagai berikut. Permintaan dilakukan melalui beberapa media seperti TNDE Kementerian PUPR, tatap muka secara langsung, email, WhatsApp Call Center Balai Keamanan Jembatan dan Terowongan Khusus dan instagram.

Tabel 1 Rekapitulasi jenis layanan informasi yang diminta

No	Bulan	Informasi				
		Pembahasan dan Pendampingan / Advis Teknis	Persetujuan Desain	Persetujuan Uji Laik Fungsi	Narasumber	Data
1	Januari	5	3			
2	Februari	12	2			1
3	Maret	2	1			1
4	April	12	2		1	1
5	Mei	14	1	1		1
6	Juni	12	1	2	1	
7	Juli	14	1	1		2
8	Agustus	12	2		1	
9	September	12		1	1	1
10	Oktober	14	1	1	1	1
11	November	13	1	2	1	2
12	Desember	11	1	2	1	
Total		133	16	10	7	10

- Layanan Pengaduan

Balai Keamanan Jembatan dan Terowongan Khusus telah membuka kanal pengaduan baik secara langsung maupun tidak langsung. Pengaduan langsung merujuk pada mekanisme di mana pelapor mengunjungi langsung kantor Balai Keamanan Jembatan dan Terowongan Khusus untuk menyampaikan keluhannya. Di sisi lain, pengaduan tidak langsung dapat disampaikan melalui surat yang ditujukan kepada Balai Keamanan Jembatan dan Terowongan Khusus, dapat disampaikan melalui email, Instagram, dan WhatsApp Call Center.

Demi mempermudah proses pengaduan, kami juga telah menyiapkan WhatsApp Call Center yang dapat diakses melalui Instagram sebagai inovasi untuk mendapatkan umpan balik. Langkah ini diambil sebagai upaya untuk meningkatkan transparansi dan aksesibilitas informasi. Selama tahun 2025, tidak terdapat laporan pengaduan yang diterima dari masyarakat (keberatan, mediasi, ajudikasi, PTUN).

- Sengketa Informasi Publik

Pada masa layanan tahun 2025 Balai Keamanan Jembatan dan Terowongan Khusus, tidak terdapat sengketa informasi publik.

V. SURVEY LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Survei kepuasan masyarakat terhadap layanan informasi publik merupakan alat untuk mendapatkan masukan mengenai kualitas pelayanan, sehingga perbaikan dapat dilakukan berdasarkan umpan balik dari pengguna. Melalui survei ini, pengelola dapat mengidentifikasi aspek-aspek yang dinilai lemah oleh pengguna dan meningkatkan kualitas pelayanan. Survei kepuasan masyarakat dilakukan menggunakan *Google Form* sebagai instrumen untuk mengumpulkan data secara online, memastikan hasil survei diperoleh dalam bentuk yang sistematis dan terstruktur.

Ruang lingkup survei kepuasan masyarakat, sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, mencakup 9 unsur yang terdiri dari:

- Persyaratan
- Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
- Waktu pelayanan
- Biaya/Tarif
- Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- Kompetensi Pelaksana
- Perilaku Pelaksana
- Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- Sarana dan prasarana

Di tahun 2025, Balai Keamanan Jembatan dan Terowongan Khusus mengevaluasi kepuasan masyarakat melalui pelaksanaan survei layanan informasi. Analisis data ini bertujuan untuk mendapatkan wawasan mendalam terkait kualitas pelayanan dan sekaligus mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan informasi yang telah diberikan oleh Balai Keamanan Jembatan dan Terowongan Khusus. Hasil survei ini mencerminkan tanggapan dan penilaian masyarakat terhadap berbagai aspek pelayanan informasi yang disediakan oleh lembaga selama periode tersebut adalah puas. Secara rinci, ringkasan hasil survei dari sejumlah unsur penilaian, dapat ditemukan pada tabel yang dipresentasikan di bawah ini. Dari tabel di bawah ini

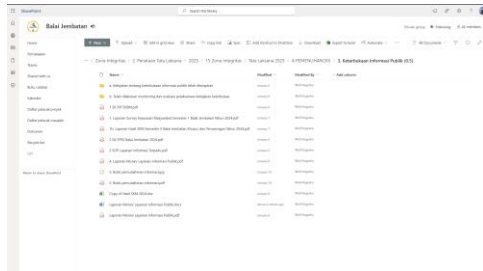
terlihat bahwa, dari 9 parameter yang ditanyakan kepada responden terlihat bahwa hampir semua responden menjawab puas terhadap layanan yang diberikan Balai Keamanan Jembatan dan Terowongan Khusus. Hal ini menunjukkan bahwa upaya-upaya yang telah dilakukan oleh Balai Jembatan telah memberikan hasil yang signifikan.

Tabel Hasil survey layanan informasi publik 2025

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata- rata
U1	Kemudahan persyaratan	3.58
U2	Kemudahan prosedur	3.67
U3	Ketepatan waktu pelayanan	3.58
U4	Kepuasan biaya pelayanan	3.79
U5	Kepuasan produk pelayanan	3.71
U6	Kepuasan kompetensi pemberi layanan	3.79
U7	Kepuasan sikap pemberi layanan	3.75
U8	Kepuasan penanganan permasalahan	3.79
U9	Kepuasan fasilitas pelayanan	3.63

VI. TINDAKLANJUT MONEV PELAYANAN INFORMASI PUBLIK 2024

Pelaksanaan kegiatan layanan informasi publik di lingkungan Balai Keamanan Jembatan dan Terowongan Khusus selama tahun 2024 menunjukkan adanya kebutuhan akan perbaikan dan peningkatan. Beberapa kendala, baik eksternal maupun internal, ditemukan dalam pelaksanaan layanan informasi publik tersebut, telah ditindaklanjuti pada tahun 2025, diantaranya sebagai berikut:

Kendala	Rekomendasi Tindak Lanjut	Tindak Lanjut dan Bukti Tindak Lanjut
Terdapat perubahan pencatatan buku tamu yang datang secara langsung dari yang semula dicatat secara manual menjadi dicatat menggunakan e-buku tamu.	Pembiasaan penggunaan sistem baru bagi petugas layanan, baik e-buku tamu maupun <i>Microsoft Outlook</i> .	Mengikuti Pengenalan Microsoft 365 berkala yang diselenggarakan Pusdatin Kementerian PU.
Terdapat perubahan sistem dari semula E-Mail dan TNDE menggunakan <i>Google Workspace</i> menjadi menggunakan <i>Microsoft Outlook</i> .	Perlunya dokumentasi dan <i>back up</i> data dari masing-masing petugas layanan untuk menghindari hilangnya <i>database</i> informasi publik dan pembuatan <i>database</i> daring/online menggunakan fitur aplikasi yang ada, seperti <i>Microsoft Excel</i> atau <i>Microsoft Teams</i> bersama.	Backup menggunakan sharepoint Balai Keamanan Jembatan dan Terowongan Khusus serta Microsoft 365 
Belum ditetapkan petugas khusus yang menjawab dan merekap data informasi publik untuk media sosial (Instagram, TikTok, dan YouTube).	Perlunya penetapan petugas khusus yang menjawab dan merekap data informasi publik untuk media sosial (Instagram, TikTok, dan YouTube).	Penetapan petugas khusus informasi publik untuk media sosial Balai Keamanan Jembatan dan Terowongan Khusus.

Belum optimalnya penyelenggaraan survei kepuasan masyarakat untuk informasi publik sebagai umpan balik/ feedback peningkatan kualitas pelayanan Balai Keamanan Jembatan dan Terowongan Khusus.	Pembuatan ulang instrumen formulir digital survei kepuasan masyarakat khusus untuk layanan informasi publik.	Pembuatan instrumen formulir digital survei kepuasan masyarakat khusus untuk layanan informasi publik dengan menggunakan Microsoft Form
---	---	--

VII. KENDALA PELAKSANAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Pelaksanaan kegiatan layanan informasi publik di lingkungan Balai Keamanan Jembatan dan Terowongan Khusus selama tahun 2025 menunjukkan adanya kebutuhan akan perbaikan dan peningkatan. Beberapa kendala, baik eksternal maupun internal, ditemukan dalam pelaksanaan layanan informasi publik dapat diidentifikasi sebagai berikut:

- Kendala eksternal:
 - Pencatatan Permohonan Informasi Publik pada website PPID Kementerian PUPR baru dilaksanakan pada tahun 2024.
 - Konsumen tidak mengikuti prosedur layanan yang ada
- Kendala internal:
 - Jumlah petugas yang khusus mengemban tugas sebagai petugas layanan informasi masih terbatas
 - Kondisi petugas layanan informasi yang belum mengikuti pelatihan komunikasi publik dan kehumasan.
 - Tidak optimalnya penyelenggaraan survei kepuasan masyarakat terkait layanan informasi publik.

VIII. REKOMENDASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

Untuk meningkatkan layanan Informasi Publik di lingkungan Balai Keamanan Jembatan dan Terowongan Khusus, berikut beberapa hal yang direkomendasikan.

- Eksternal:
 - Sosialisasi prosedur layanan informasi publik secara lebih masif dan terstruktur
- Internal:
 - Jumlah petugas yang khusus mengemban tugas sebagai petugas layanan informasi ditambah
 - Pelatihan bagi petugas layanan informasi di bidang komunikasi publik dan kehumasan.
 - Optimalisasi penyelenggaraan survei kepuasan masyarakat terkait layanan informasi publik.
 - Evaluasi secara berkala untuk mendorong perbaikan berkelanjutan melalui

survey umpan balik layanan informasi publik Balai Keamanan Jembatan dan Terowongan Khusus