

Laporan Tahunan

Layanan Informasi Publik

PPID Bio Farma 2025



Pengantar

Keterbukaan Informasi Publik (KIP) di PT Bio Farma (Persero) terus mengalami perkembangan. Di dunia dimana rasa ingin tahu senantiasa meningkat seiring dengan kaburnya batas-batas akses informasi. Saat ini, informasi merupakan salah satu kebutuhan yang penting di masyarakat umum.

Laporan ini merupakan salah satu bentuk tanggungjawab PPID Bio Farma dalam melaksanakan pelayanan informasi publik selama periode 2025 sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 14 Tahun 2008. PPID Bio Farma terus meningkatkan kualitas Keterbukaan Informasi Publik di lingkungan Bio Farma dan melaporkannya kepada Komisi Informasi Pusat.

Secara garis besar selama kurun waktu 2025, jumlah pemohon informasi yang masuk ke PPID Bio Farma yakni sebanyak 43 orang dan jumlah informasi yang diberikan sebanyak 43 informasi. Permohonan informasi seluruhnya dilakukan secara hybrid dengan tatap muka, serta dengan pengisian form yang diunduh dari website www.biofarma.co.id. Informasi yang diminta kebanyakan diperlukan untuk keperluan Tugas Kuliah/Sekolah atau Skripsi.

Sebagai penutup, semoga laporan PPID Bio Farma ini bermanfaat dan PPID Bio Farma senantiasa mampu memberikan informasi secara transparan dan sesuai regulasi kepada masyarakat.

Bandung, Januari 2026
AVP Komunikasi Perusahaan
PT Bio Farma (Persero)

Zaki Zakaria Ash Sholih Zain

Profil Perusahaan

PT Bio Farma (Persero) atau dikenal dengan sebutan Bio Farma merupakan BUMN yang berdomisili di Bandung, dengan kepemilikan sahamnya yang sepenuhnya milik Pemerintah Republik Indonesia. Faktanya, Bio Farma merupakan salah satu produsen vaksin bagi manusia terdepan di Indonesia dan menjadi salah satu yang terbesar di Asia Tenggara dengan kegiatan bisnisnya, yaitu memproduksi vaksin, antisera, dan produk-produk biologi lainnya (*Life Science*) berkualitas internasional. Dengan kapasitas produksi tahunan mencapai 3,1 miliar dosis, produk vaksin, antisera, dan produk-produk biologi tersebut diproduksi untuk turut serta mendukung program imunisasi nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang sehat serta memberikan kontribusi lebih terhadap peranan Indonesia di tingkat global dengan Diplomasi Kesehatan.

Kegiatan usaha Bio Farma berpusat di Jalan Pasteur No. 28, Bandung yang menempati lahan seluas 91.058 m² yang digunakan untuk fasilitas produksi, penelitian dan pengembangan, pemasaran, serta administrasi. Di samping itu, Perusahaan memiliki fasilitas penunjang di Cisarua, Lembang, Kabupaten Bandung Barat di atas lahan seluas 282.441 m² yang digunakan untuk pengembangbiakan dan pemeliharaan hewan laboratorium. Perusahaan juga memiliki kantor perwakilan di Gedung Pakarti Centre Jl. Tanah Abang III No. 23-27 Jakarta.



Gambaran Umum Kebijakan Pelayanan Informasi Publik PPID Bio Farma

Sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN), PT Bio Farma (Persero) (selanjutnya disebut Bio Farma) memiliki kewajiban untuk menerapkan pelayanan distribusi informasi kepada publik. Untuk menangani prosedur Keterbukaan Informasi Publik, Bio Farma mengeluarkan peraturan direksi nomor : PER-002.23/DIR/X/2024 tentang Pengelolaan Informasi Publik dan dikeluarkannya Surat Keputusan Direksi no: KEP-002.27/DIR/IX/2024 mengenai penetapan Kepala Departemen Komunikasi Perusahaan di Divisi Sekretaris Perusahaan, sebagai Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi sebagai sarana pendukung implementasi Keterbukaan Informasi Publik di Bio Farma.

Lebih lanjut lagi, Bio Farma juga menyusun Sistem Manual (SM) dan Prosedur Baku (Proku) terkait pelayanan informasi publik yang tertuang didalam SM-S16.3 tentang Akses Informasi Publik dan Proku 216K-TKDPIP tentang Tata Kelola dan Pelayanan Informasi Publik yang efektif sejak Desember 2013 dan diperbaharui secara berkala dengan pembaharuan terakhir pada Juli 2022.

Bio Farma memiliki meja penerimaan informasi khusus untuk pemohon informasi yang menyampaikan permohonan melalui tatap muka, serta Bio Farma juga menyediakan form permohonan publik online yang dapat diakses pada website PPID Bio Farma : <https://ppid.biofarma.co.id/id>



Profil PPID Bio Farma

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di Bio Farma ditunjuk melalui Surat Keputusan Direksi Nomor: KEP-002.27/DIR/IX/2024 dimana Kepala Departemen Komunikasi Perusahaan, saat ini disebut sebagai AVP.

Komunikasi Perusahaan memiliki tanggung jawab sebagai PPID Bio Farma. Tanggung jawab tersebut meliputi kegiatan pengelolaan informasi publik yang terdiri dari kegiatan penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan informasi terhadap pengguna informasi publik.

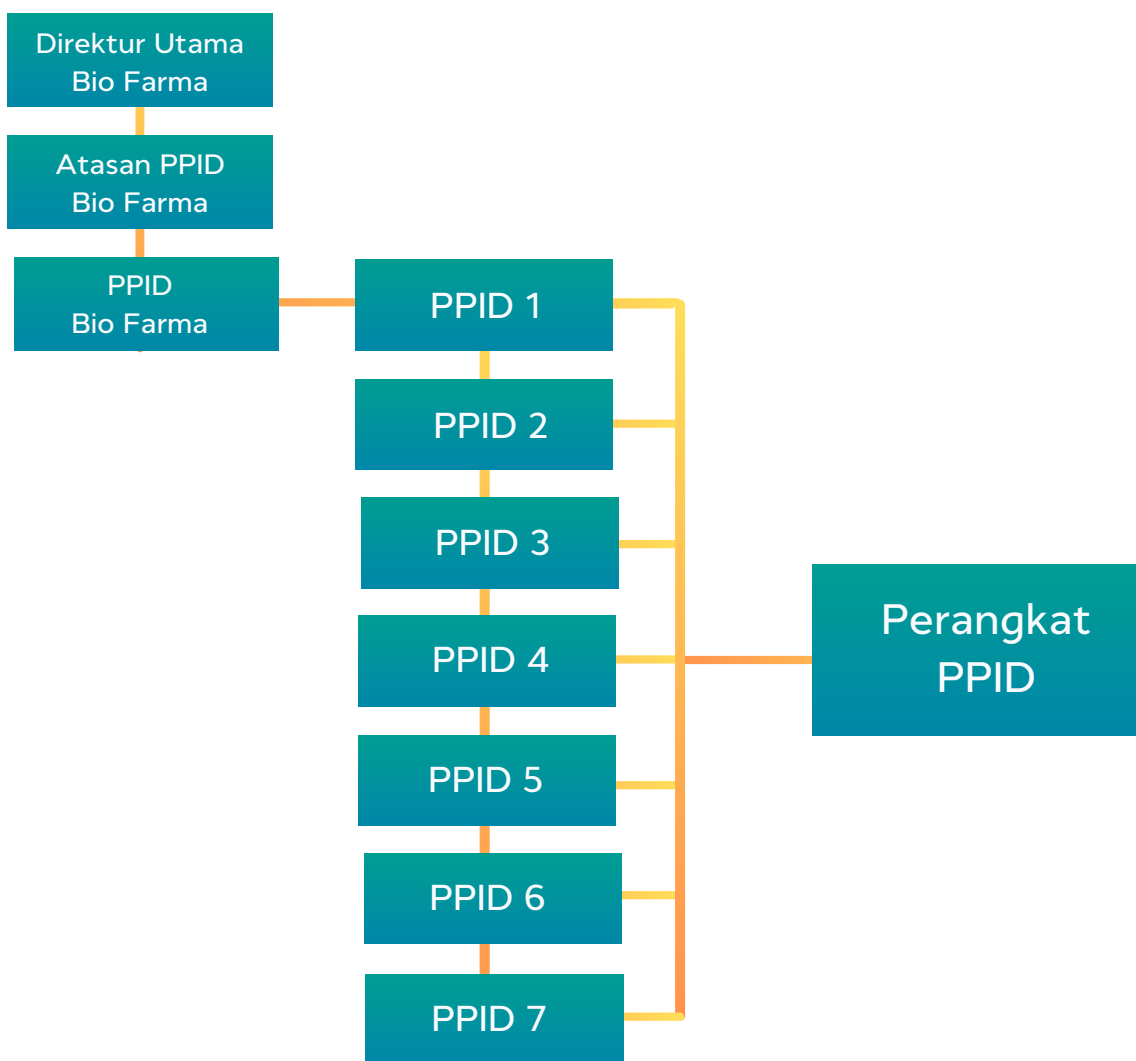
Secara struktur organisasi, AVP. Komunikasi Perusahaan berada di bawah VP Sekretaris Perusahaan yang juga menjabat sebagai Atasan PPID.

PPID Bio Farma memiliki kantor di Gd. Administrasi II, Lt. 4, Jalan. Pasteur no. 28, Bandung. PPID Bio Farma dibantu oleh Manajer Hubungan Eksternal yang bertugas melakukan fungsi asistensi pada layanan Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi. PPID Bio Farma juga memiliki Staf Layanan Informasi yang bertugas untuk mengumpulkan data dan sebagai petugas lapangan untuk tugas Pelayanan Informasi.

Selain tim yang dibentuk di internal Departemen Komunikasi Perusahaan, PPID Bio Farma juga dibantu oleh PPID 1 - 8 yang terdiri dari pejabat yang mewakili direktorat masing-masing. Adapun PPID 1 - 8 dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. PPID Direktorat 1 adalah pejabat yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan dan atau pelayanan Informasi Publik di Direktorat Utama.
2. PPID Direktorat 2 adalah pejabat yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan atau pelayanan Informasi Publik di Direktorat Wakil Utama.
3. PPID Direktorat 3 adalah pejabat yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan dan atau pelayanan Informasi Publik di Direktorat Keuangan dan Manajemen Risiko.

4. PPID Direktorat 4 adalah pejabat yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan dan atau pelayanan Informasi Publik di Direktorat Riset dan Pengembangan
5. PPID Direktorat 5 adalah pejabat yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan dan atau pelayanan Informasi Publik di Direktorat Produksi dan Supply Chain
7. PPID Direktorat 6 adalah pejabat yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan dan atau pelayanan Informasi Publik di Direktorat Human Capital.
8. PPID Direktorat 7 adalah pejabat yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan dan atau pelayanan Informasi Publik di Direktorat Sales.



Gambar : Struktur Organisasi PPID Bio Farma

Standar Operasional Prosedur Keterbukaan Informasi Publik PPID Bio Farma

Standar Operasional Prosedur/Prosedur Baku Keterbukaan Informasi Publik di Bio Farma diatur dalam Sistem Manajemen SM-S.16 yang mengatur tentang Akses Informasi Publik dan SOP 216K-TKDPIP Rev. 3 yang menjelaskan tentang Tata Kelola dan Pelayanan Informasi Publik. Kedua dokumen tersebut diperkuat dengan Peraturan Direksi yang mengatur terkait Informasi Publik di Bio Farma yaitu PerDir nomor: PER-002.23.DIR.X.2024.

Lebih lanjut lagi, Bio Farma juga mengeluarkan Keputusan Direksi nomor: KEP-002.27 /DIR/IX/2024 sebagai dasar Penetapan PPID Bio Farma yang dijabat oleh Kepala Departemen Komunikasi Perusahaan.

Sumber Daya Manusia PPID Bio Farma

Mengacu kepada struktur organisasi yang berlaku di Bio Farma saat ini, Sumber Daya Manusia (SDM) yang mengelola Pelayanan Informasi Publik di Bio Farma terdiri dari 5 orang pegawai. Adapun susunan struktur tim PPID Bio Farma dapat dijelaskan sebagai berikut:

No	Nama	Jabatan
1	Bambang Heriyanto	Atasan PPID Bio Farma
2	Zaki Zakaria Ash Sholih Zain	PPID Bio Farma
3	Yuni Miyansari	Petugas Layanan Informasi
4	Mochamad Adi Levy	Petugas Layanan Informasi
5	Fazrian Agriyani	Petugas Layanan Informasi

Prosedur Permohonan Informasi Publik PPID Bio Farma

Permohonan informasi publik ke Bio Farma dapat dilakukan melalui beberapa cara yaitu:

- Melalui tatap muka atau kunjungan langsung ke kantor PPID Bio Farma di Gd. Administrasi II Lt. 4, PT Bio Farma, Jalan. Pasteur no 28, Bandung
- Melalui surat fisik ke alamat PPID Bio Farma
- Melalui surat elektronik (surel) yang dikirimkan kepada ppid@biofarma.co.id
- Melalui sambungan telepon pada layanan BioCare (1500-810)
- Melalui form elektronik pada website

Secara garis besar, proses Permohonan Informasi Publik Bio Farma telah mengadopsi regulasi Peraturan Komisi Informasi Pusat RI nomor 1 tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik. Permohonan informasi di Bio Farma dapat dilakukan dengan prosedur sebagai berikut :

1. Pemohon mengajukan permohonan informasi kepada badan publik, baik secara kunjungan langsung, maupun melalui media komunikasi
 2. Pemohon informasi mencantumkan nama, subjek/jenis informasi yang diminta, dan cara penyampaian informasi yang diperlukan.
 3. Petugas PPID mencatat semua kebutuhan yang disebutkan pemohon
 4. Pemohon informasi harus meminta tanda bukti kepada PPID bahwa telah melakukan permintaan informasi serta nomor pendaftaran permintaan
 5. PPID memberikan/mengirimkan informasi kepada pemohon paling lambat 10 hari kerja dan dapat memperpanjang paling lambat 7 hari kerja
- Prosedur Pelayanan Informasi Publik yang dilakukan oleh PPID Bio Farma dapat dijelaskan dalam proses sebagai berikut:
- Staf Layanan Informasi melakukan pengecekan kelengkapan permohonan informasi (form permohonan, lampiran form permohonan) dan disampaikan kepada Manajer Hubungan Eksternal dan selanjutnya
 - Pencatatan pada register permohonan informasi oleh Staf Layanan Informasi
 - Manajer Hubungan Eksternal melakukan pengecekan data/informasi yang diminta di data yang terdapat di PPID
 - Jika data/informasi tersedia/dikuasai oleh PPID maka akan dikirimkan segera kepada pemohon begitu data disetujui oleh Kepala Departemen Komunikasi Perusahaan
 - Jika data/informasi tidak berada di PPID maka Manajer Hubungan Eksternal dibantu oleh Staf Layanan Informasi melakukan permintaan data kepada unit kerja yang menguasai informasi
 - Jika data/informasi adalah informasi yang dikecualikan akan dilakukan penolakan

Prosedur Permohonan Keberatan PPID Bio Farma

1. Pemohon informasi publik dapat mengajukan keberatan dalam hal jika ditemukan peristiwa sebagai berikut:
 - a. Adanya penolakan atas permohonan informasi
 - b. Tidak disediakannya informasi yang wajib diumumkan secara berkala
 - c. Tidak ditanggapinya permohonan informasi
 - d. Pengenaan biaya yang tidak wajar
 - e. Penyampaian informasi melebihi waktu yang diatur
2. Keberatan ditujukan kepada atasan PPID melalui Petugas Informasi (Staf Layanan Informasi) oleh Pemohon atau kuasanya.
3. PPID akan memberikan tanggapan atas keberatan yang disampaikan pemohon informasi dalam format tertulis
4. Jika pemohon informasi puas dengan tanggapan yang diberikan oleh atasan PPID, maka pengajuan keberatan dikategorikan sebagai selesai
5. Jika Pemohon Informasi tidak puas atas tanggapan yang disampaikan, maka pemohon dapat mengajukan sengketa maksimal 14 hari kerja dari disampaikannya jawaban atas keberatan pemohon

Prosedur Pengajuan Sengketa Informasi PPID Bio Farma

1. Pemohon Informasi yang tidak puas atas tanggapan atasan PPID dalam proses keberatan, dapat mengajukan Sengketa Informasi Publik kepada Komisi Informasi maksimal 14 hari kerja sejak diterimanya tanggapan tertulis.
2. Permohonan Penyelesaian Sengketa Informasi dapat diajukan secara langsung melalui kunjungan langsung, atau melalui permohonan melalui media komunikasi (surat fisik, surel, dll)
3. Perhitungan waktu penyelesaian sengketa informasi dimulai sejak surat permohonan diterima oleh PPID

4. PPID yang akan memberikan tanggapan atas keberatan yang disampaikan pemohon informasi publik secara tertulis:
- PPID mempersiapkan daftar keberatan yang disampaikan pemohon dan/atau pengguna informasi
 - PPID mengadakan rapat koordinasi dengan melibatkan Divisi yang membawahi Departemen Kepatuhan serta Departemen terkait lainnya, paling lambat 3 hari kerja setelah surat keberatan diterima PPID
 - Hasil keputusan rapat koordinasi dituangkan dalam berita acara yang ditandatangani oleh seluruh peserta rapat dan disimpan dalam bentuk dokumentasi.
5. Selanjutnya penyelesaian sengketa informasi diproses dengan tahap-tahap sebagai berikut :
- PPID menyiapkan bahan terkait sengketa informasi
 - Divisi yang membawahi Departemen Kepatuhan dan Departemen terkait mempersiapkan kajian serta pertimbangan hukum untuk disampaikan ke PPID
 - Pada saat sengketa informasi berlanjut ke Komisi Informasi, PTUN, dan MA maka Divisi yang membawahi Kepatuhan melakukan pendampingan hukum untuk penyelesaian sengketa informasi
 - PPID, Divisi yang membawahi Kepatuhan, atau Departemen terkait membahas dan memutuskan melakukan mediasi
 - Jika mediasi berhasil, maka proses ini dapat dianggap selesai
6. Bila proses Mediasi mengalami kegagalan maka ditempuh cara sebagai berikut :
- Komisi Informasi melakukan penyelesaian sengketa melalui Ajudikasi dalam waktu 100 hari
 - Salah satu pihak yang tidak menerima putusan Ajudikasi dapat mengajukan gugatan ke PTUN paling lambat 14 hari kerja setelah putusan diterima
 - Pihak yang tidak menerima putusan PTUN dapat mengajukan Kasasi ke PTUN paling lambat 14 hari kerja sejak diterimanya putusan PTUN



Gambaran Umum Pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik PPID Bio Farma

PPID Bio Farma mempunyai tugas pokok dalam hal pengelolaan informasi public yang mencakup penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan informasi terhadap pengguna informasi publik. Untuk itu diperlukan pengelolaan keadministrasian dalam pelayanan informasi publik. Implementasi pengelolaan administrasi Keterbukaan Informasi Publik (KIP) adalah sebagai berikut :

a. Penyusunan formulir, seperti:

- Formulir Permohonan Informasi Publik
- Formulir Penolakan Informasi
- Formulir Keberatan
- Formulir Tanggapan Informasi

b. Menyusun catatan registrasi seperti :

- Buku register permohonan informasi
- Buku register keberatan

c. Persiapan personil di layanan BioCare PPID Bio Farma. Personil BioCare telah mendapatkan briefing dan training terkait pengetahuan dasar mengenai produk-produk Bio Farma dan informasi lain terkait Perusahaan. Tim BioCare juga dapat melakukan eskalasi informasi jika informasi yang diminta tidak dikuasai.

d. Membuat laporan berkala mengenai pengelolaan informasi publik Bio Farma yang memuat mengenai gambaran umum kebijakan pelayanan informasi public di Bio Farma. Laporan tersebut disajikan dalam bentuk triwulan untuk manajemen dan tahunan untuk dilaporkan kepada Komisi Informasi Pusat.



Sarana Prasarana Pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik PPID Bio Farma

Infrastruktur Fisik

Untuk menunjang pekerjaan pelayanan informasi publik, Bio Farma menyediakan ruangan khusus untuk menerima kunjungan langsung untuk pengajuan permintaan informasi public. Ruangan pelayanan informasi public di PPID Bio Farma berada di Jalan Pasteur no. 28, Gedung Administrasi II, Lantai 1.

Masyarakat yang berkunjung untuk meminta informasi publik secara langsung dapat mendatangi Kantor PPID Bio Farma, dimana disana terdapat petugas penerimaan yang terdiri dari Staf Layanan Informasi dan Manajer Hubungan Eksternal yang merupakan perpanjangan tangan dari Kepala Departemen Komunikasi Perusahaan yang merupakan PPID Bio Farma. Layanan informasi di PPID Bio Farma seluruhnya gratis atau tidak dikenakan biaya.

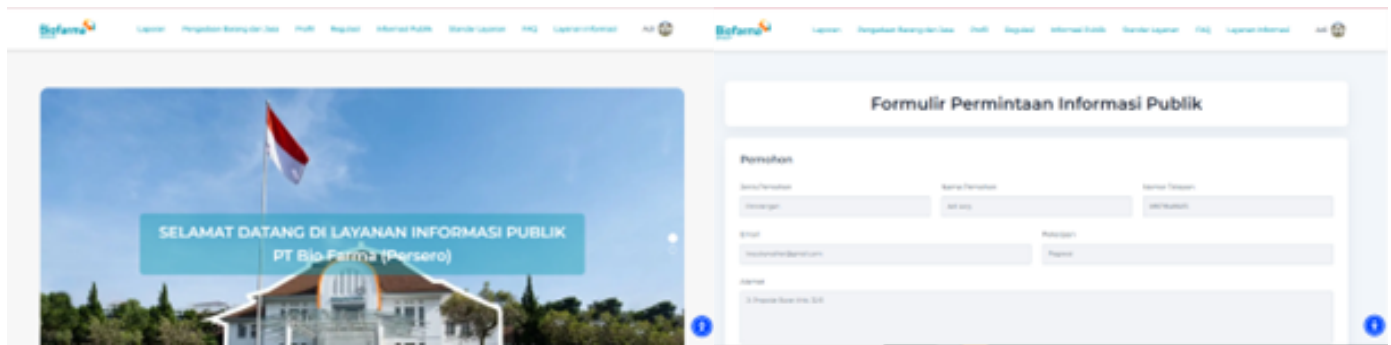


Gambar: Ruangan PPID Bio Farma dan flyer PPID Bio Farma

E-PPID

Dalam rangka memberi kemudahan kepada masyarakat untuk mengakses dan melakukan permintaan informasi public secara daring (online), PPID Bio Farma menyediakan ruang khusus pada website <https://ppid.biofarma.co.id/id>.

Untuk melakukan permintaan informasi, masyarakat dapat melakukan proses registrasi dan kemudian setelah mendapat approval pembuatan akun, Masyarakat dapat mengisi formulir permintaan informasi di website tersebut.



Gambar: Formulir permintaan informasi publik online Bio Farma

Layanan BioCare

Saat ini Contact Centre Perusahaan berada di bawah kendali PPID Bio Farma. Contact Centre Perusahaan yang disebut BioCare melayani secara real-time melalui layanan telepon (1500-810) dan layanan livechat yang dapat diakses pada <https://www.biofarma.co.id/>.

Aksesibilitas Pelayanan Informasi Publik PPID Bio Farma

Bio Farma telah menyediakan berbagai aksesibilitas bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi publik, yaitu :

- Layanan tatap muka atau kunjungan langsung di Ruang Layanan Informasi Publik PPID, Gd. Administrasi 2, Lt.4, Jalan Pasteur no. 28, Bandung.
- Surat fisik ke alamat PPID Bio Farma di Departemen Komunikasi Perusahaan Bio Farma, Jln. Pasteur no. 28, Bandung.
- Telepon (022) 1500810
- Email ke ppid@biofarma.co.id
- Website di www.biofarma.co.id/e-ppid
- Jam layanan : Senin – Jumat (Hari Kerja) pukul 09.00 – 15.00

Anggaran PPID Bio Farma

Anggaran Pelayanan Informasi Publik di PPID Bio Farma berasal dari pos anggaran Departemen Komunikasi Perusahaan. Pada tahun 2025, anggaran Komunikasi Perusahaan ditetapkan sebesar Rp.8.000.000.000,-

Rincian Pelayanan Informasi Publik PPID Bio Farma

Jumlah Permintaan Informasi Publik

Selama Periode 2025, jumlah permintaan informasi publik yang masuk ke PPID Bio Farma melalui seluruh kanal aksesibilitas tersedia adalah sebanyak 43 orang.

Permintaan tersebut disampaikan melalui kunjungan langsung dan proses pelayanan informasi dilakukan tidak lebih dari 5 hari kerja setelahnya. Selama periode 2025, pelayanan informasi dilakukan dengan cara tatap muka/wawancara serta pemberian informasi melalui surel ataupun kanal WhatsApp.

Waktu Pelayanan

Rata-rata waktu pelayanan yang diperlukan untuk memenuhi permohonan informasi publik tidak lebih dari 4 hari kerja.

Rekapitulasi Pelayanan Informasi Publik Tahun 2025

No	Nama	Pekerjaan	Informasi yang Diminta	Keputusan	Permohonan diterima	Pemberian Informasi	Waktu Pelayanan (Hari Kerja)
1	M. Zein Dzaki Julian	Mahasiswa	Manajemen Krisis Bio Farma	Disampaikan seluruhnya	2/1/2025	7/1/2025	4
2	Rita Asti	Mahasiswa	Laporan Keberlanjutan Bio Farma	Disampaikan seluruhnya	2/1/2025	7/1/2025	4
3	Betha Dwi	Mahasiswa	Analisis Komunikasi Korporat CSR PT Bio Farma	Disampaikan seluruhnya	7/1/2025	14/01/2025	6
4	Ayu Firtu Laila	Mahasiswa	Laporan Keuangan / Financial Statement Bio Farma	Disampaikan seluruhnya	12/1/2025	15/01/2025	3
5	Riya Fajriyah	Mahasiswa	Public Relation di Bio Farma	Disampaikan seluruhnya	13/01/2025	17/01/2025	5
6	Rifki Rahmadhani	Mahasiswa	Majalah Internal Perusahaan	Disampaikan seluruhnya	3/3/2025	5/3/2025	3

7	Adylla Nur F	Mahasiswa	Wawancara Strategi Komunikasi	Disampaikan seluruhnya	15/03/2025	20/03/2025	4
8	Elen Tania	Mahasiswa	Strategi Pemasaran Bio Farma	Disampaikan seluruhnya	20/03/2025	24/03/2025	3
9	Dania Kemala Sari	Mahasiswa	Laporan KPI Perusahaan	Disampaikan sebagian	23/03/2025	24/03/2025	1
10	Salma Najwa Az-Zahro	Mahasiswa	Informasi Penelitian Mikrobiologi	Disampaikan seluruhnya	2/4/2025	10/4/20...	7
11	Putu Tinadia	Mahasiswa	Data Distribusi Vaksin HPV	Disampaikan sebagian	10/4/2025	15/04/2025	4
12	Winda Lisnawati	Mahasiswa	Kinerja TJSL	Disampaikan seluruhnya	17/04/2025	24/04/2025	6
13	Muhtia Sekar Rini	Siswa	Informasi Sistem Akuntansi	Disampaikan sebagian	20/04/2025	27/04/2025	5
14	Mega Oktaviani	Mahasiswa	Observasi CSR	Disampaikan seluruhnya	21/04/2025	23/04/2025	3
15	Annisa Riska	Mahasiswa	SR tahun 2024	Disampaikan seluruhnya	26/04/2025	29/04/2025	2
16	Najwa Nabila Vallentineu	Mahasiswa	Penelitian Bioteknologi di Bio Farma	Disampaikan seluruhnya	17/05/2025	20/05/2025	2
17	Putri Azzahra	Mahasiswa	Sistem SMK3L Bio Farma	Disampaikan seluruhnya	26/05/2025	2/6/2025	6
18	Pancaraningtyas	PNS	AR Bio Farma 2024	Disampaikan seluruhnya	16/06/2025	17/06/2025	2
19	Afifah	Mahasiswa	Penelitian di Bio Farma	Disampaikan seluruhnya	18/06/2025	18/06/2025	1
20	M. Zulfa	Mahasiswa	Kampanye Kanker Serviks	Disampaikan sepenuhnya	25/07/2025	4/8/2025	7
20	Nunik Nurhayati	PNS	CSR Bio Farma	Disampaikan seluruhnya	12/9/2025	15/09/2025	2
21	Juliana Ayu	Mahasiswa	Penelitian Bio Farma	Disampaikan seluruhnya	15/09/2025	18/09/2025	4
22	Anggia Ayu Adelia	Mahasiswa	Komunikasi Digital Bio Farma	Disampaikan seluruhnya	16/09/2025	18/09/2025	3

23	Della Eva Lianti	Mahasiswa	Penelitian Skripsi	Disampaikan seluruhnya	22/09/2025	22/09/2025	1
24	Anies Barokah Rahayu	Mahasiswa	Data terkait disiplin kerja, lingkungan kerja, dan kinerja karyawan	Disampaikan seluruhnya	22/09/2025	22/09/2025	1
25	Yossa Elegi Safitri	Mahasiswa	Data Ekspor Bio Farma	Disampaikan sebagian	22/09/2025	30/09/2025 5	7
26	Mario Victorian Simanjuntak	Mahasiswa	Struktur organisasi, proses pengambilan keputusan, serta hubungan antara manajemen dan karyawan di lingkungan perusahaan.	Disampaikan sebagian	7/10/2025	13/10/2025	5
27	Soleh Saripudin	Agent Call Center	Informasi soal vaksin	Disampaikan seluruhnya	8/10/2025	15/10/2025	6
28	Kiflan Yudha Abug	Mahasiswa	Penelitian implementasi CSR	Disampaikan seluruhnya	15/10/2025	15/10/2025	1
29	Alisha Hafisha	Mahasiswa	Penelitian di Bio Farma	Disampaikan seluruhnya	15/10/2025	15/10/2025	1
30	Mutiara Meilani	Mahasiswa	Penelitian di Bio Farma	Disampaikan seluruhnya	15/10/2025	15/10/2025	1
31	Annisa Putri	Mahasiswa	Pengelolaan Arsip di Bio Farma	Disampaikan sebagian	9/10/2025	16/10/2025	6
32	Rany Khansa Gayatri	Pelajar	Perkembangan finansial dan perkembangan riset perusahaan bio farma selama 20 tahun terakhir, informasi mengenai kenaikan/penurunan alokasi anggaran R&D, arah pengembangan riset.	Disampaikan sebagian	12/10/20...	23/10/2025	9

33	Bintang A. Sentani Lubis	Pelajar	Keperluan Informasi Direktorat Pemasaran	Disampaikan sebagian	15/10/2025	28/10/2025	10
34	Sintia Yulia	Pelajar	Informasi Mengenai IPAL dan Kunjungan ke IPAL	Disampaikan seluruhnya	20/10/2025	28/10/2025	7
35	Drajat Dwi	Pelajar	Permohonan informasi rekrutmen	Disampaikan sepenuhnya	1/11/2025	10/11/2025	6
36	Zahra Nur Khasanah	Pelajar	Analisis Strategi Pemasaran Syariah dan SWOT Perusahaan, Penerapan STP (Segmentasi, Targeting, Positioning) Produk Farmasi, Pemahaman Perilaku Konsumen Produk Halal, dan Strategi Integrated Marketing Communication (IMC) yang diterapkan perusahaan.	Disampaikan sebagian	4/11/2025	10/11/2025	5
37	Silvia Aulia	Pelajar	Mengenai kearsipan yang ada di Biofarma	Disampaikan seluruhnya	24/11/2025	28/11/2025	5
38	Ilsa Desmonika Putri	Mahasiswa	Data Primer CSR Bio Farma	Disampaikan sebagian	17/11/2025	18/11/2025	2
39	Rannisa Komara	Mahasiswi	Ingin menganalisis Public Relation perusahaan Bio Farma untuk tugas akhir mata kuliah PR Ethic & Laws	Disampaikan sepenuhnya	24/11/2025	25/11/2025	2
40	Olivia Kaseng	Mahasiswi	Permohonan izin untuk melakukan survei, wawancara, dan pengambilan data di perusahaan	Disampaikan sepenuhnya	25/11/2025	26/11/2025	2

41	Syifa Khalda	Mahasiswi	Wawancara Coffee Morning	Disampaikan sepenuhnya	28/11/2025	8/12/2025	7
42	Karen Nisrina Qursyah	Pegawai	Permohonan Data Riset Pasar	Disampaikan sebagian	15/12/2025	18/12/2025	4
43	Arif Rahman Hakim	Mahasiswa	Wawancara terkait Bio Farma	Disampaikan sepenuhnya	15/12/2025	17/12/2025	3

Pengajuan Keberatan & Penyelesaian Sengketa Informasi Publik

Selama Periode 2025, PPID Bio Farma tidak menerima keberatan informasi dan tidak terjadi peristiwa yang memerlukan penyelesaian sengketa informasi publik. Seluruh permohonan informasi yang ditindaklanjuti dapat diterima dengan baik oleh pemohon informasi.

Layanan Informasi Publik melalui Contact Center Bio Farma

Sepanjang tahun 2025, Layanan Contact Center yang telah diintegrasikan sebagai perangkat informasi publik Bio Farma telah menerima sebanyak 81.068 transaksi. Dari total seluruh interaksi yang diterima, sekitar 91% berkaitan dengan permintaan informasi, 8% berupa permintaan layanan, dan 1% merupakan pengaduan.

TOP 5 KATEGORI		
KATEGORI	JUMLAH	%
Layanan Klinik Imunicare	39432	68%
Poliklinik Gigi	5628	10%
Pengajuan Magang	2431	4%
Rekrutmen	2318	4%
Layanan Poliklinik Biofarma	1968	3%

Rekapitulasi Transaksi Layanan Informasi melalui BioCare

Tabel berikut menyajikan data rekapitulasi dari seluruh transaksi yang masuk dari masyarakat ke Layanan Contact Center Bio Farma, BioCare dari berbagai kanal permohonan informasi yang disediakan dalam rentang Januari - Desember 2025. Selama Periode 2025, kanal informasi yang paling sering digunakan adalah melalui Whatsapp.

Bulan	VOICE	Email	IG Imunicar	IG Biofarm	Facebook	Chat	WA Support	WA centang	Total
Jan	269	55	46	1.454	13	396	520	464	3.217
Feb	305	36	128	1141	44	324	589	731	3.298
Mar	231	49	76	1.066	22	224	277	714	2.659
Apr	208	46	309	596	15	232	362	756	2.524
May	263	36	518	914	8	255	300	761	3.055
Jun	304	37	4.446	1.345	17	281	685	829	7.944
Jul	240	65	5.357	1.107	12	326	2.42	1508	11.035
Aug	182	65	3.693	4.22	15	200	3.521	1101	12.997
Sep	177	78	2.393	975	9	313	4.021	651	8.617
Oct	233	96	2.799	993	23	299	5.554	895	10.892
Nov	190	89	1.472	778	13	219	3.937	719	7.417
Dec	206	77	1.801	841	7	180	3.346	955	7.413
Jumlah Interaksi	2.808	729	23.038	15.43	198	3.249	25.532	10.084	81.068

Kendala Dalam Pelayanan

Informasi Publik PPID Bio Farma

Dalam melakukan pelayanan informasi kepada publik, terdapat beberapa kendala utama di tahun 2025.

1. Kendala terkait ruangan yang belum cukup representative. Ruangan Penerimaan Masyarakat untuk Pelayanan Informasi Publik berada di area yang relative terbuka untuk dilalui oleh orang.
2. Transisi website PPID lama ke website baru membutuhkan koordinasi dengan banyak unit kerja sehingga memakan waktu cukup lama.
3. Perubahan struktur organisasi perusahaan berdampak pada kualitas layanan informasi publik yang dijalankan

Rekomendasi Dan Rencana Tindak Lanjut untuk Peningkatan Pelayanan Informasi Publik PPID Bio Farma

Berdasarkan pelaksanaan pelayanan informasi selama tahun 2025, terdapat beberapa rekomendasi dan rencana tindak lanjut yang mungkin dapat meningkatkan performa Layanan Informasi Publik di tahun mendatang. Diantaranya adalah sebagai berikut:

- Melakukan pemisahan terhadap ruang umum dan ruang penerimaan pelayanan informasi publik agar pengunjung dapat lebih nyaman dalam proses pelayanan informasi.
- Melakukan sosialisasi baik diinternal perusahaan maupun di eksternal terkait informasi-informasi mana sajakah yang dapat dibagikan (klasifikasi informasi menurut regulasi).
- *Streamlining* struktur organisasi PPID Bio Farma agar dapat merefleksikan struktur organisasi perusahaan dan sebagai upaya peningkatan kualitas layanan informasi publik

