

# Laporan Pelayanan Informasi Publik PT Bio Farma (Persero) 2024



# Pengantar

Keterbukaan Informasi Publik (KIP) di PT Bio Farma 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.

Selama kurun waktu 2024, jumlah pemohon informasi yang masuk ke PPID Bio Farma yakni sebanyak 13 orang dan jumlah informasi yang diberikan sebanyak 13 informasi. Permohonan informasi seluruhnya dilakukan secara hybrid dengan tatap muka, serta dengan pengisian form yang diunduh dari website [www.biofarma.co.id](http://www.biofarma.co.id). Informasi yang diminta kebanyakan diperlukan untuk keperluan Tugas Kuliah/Sekolah

Laporan ini merupakan salah satu bentuk tanggungjawab PPID Bio Farma dalam melaksanakan pelayanan informasi publik selama periode 2024 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.

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 2024  
Plt. Kepala Departemen Komunikasi Perusahaan  
PT Bio Farma (Persero)

Hafizh Mizwar Fauzi

# Profil Perusahaan

PT Bio Farma (Persero) atau dikenal dengan sebutan Bio Farma merupakan BUMN yang berdomisili di Bandung, dengan kepemilikan sahamnya adalah 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 91.058m<sup>2</sup> 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 m<sup>2</sup> 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, maka dikeluarkan 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.

Selain itu, 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.

Selama kurun waktu 2024, PPID Bio Farma menerima 13 (tiga belas) permohonan informasi dengan waktu rata – rata layanan selama 4 hari yang berarti informasi langsung diberikan pada saat pemohon mengajukan permohonan informasi. Selama Periode 2024, tidak ada permohonan informasi yang ditolak dan PPID Bio Farma tidak mendapat permohonan atas informasi yang dikecualikan.



# 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 Kepala Departemen Komunikasi Perusahaan memiliki tanggungjawab 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.

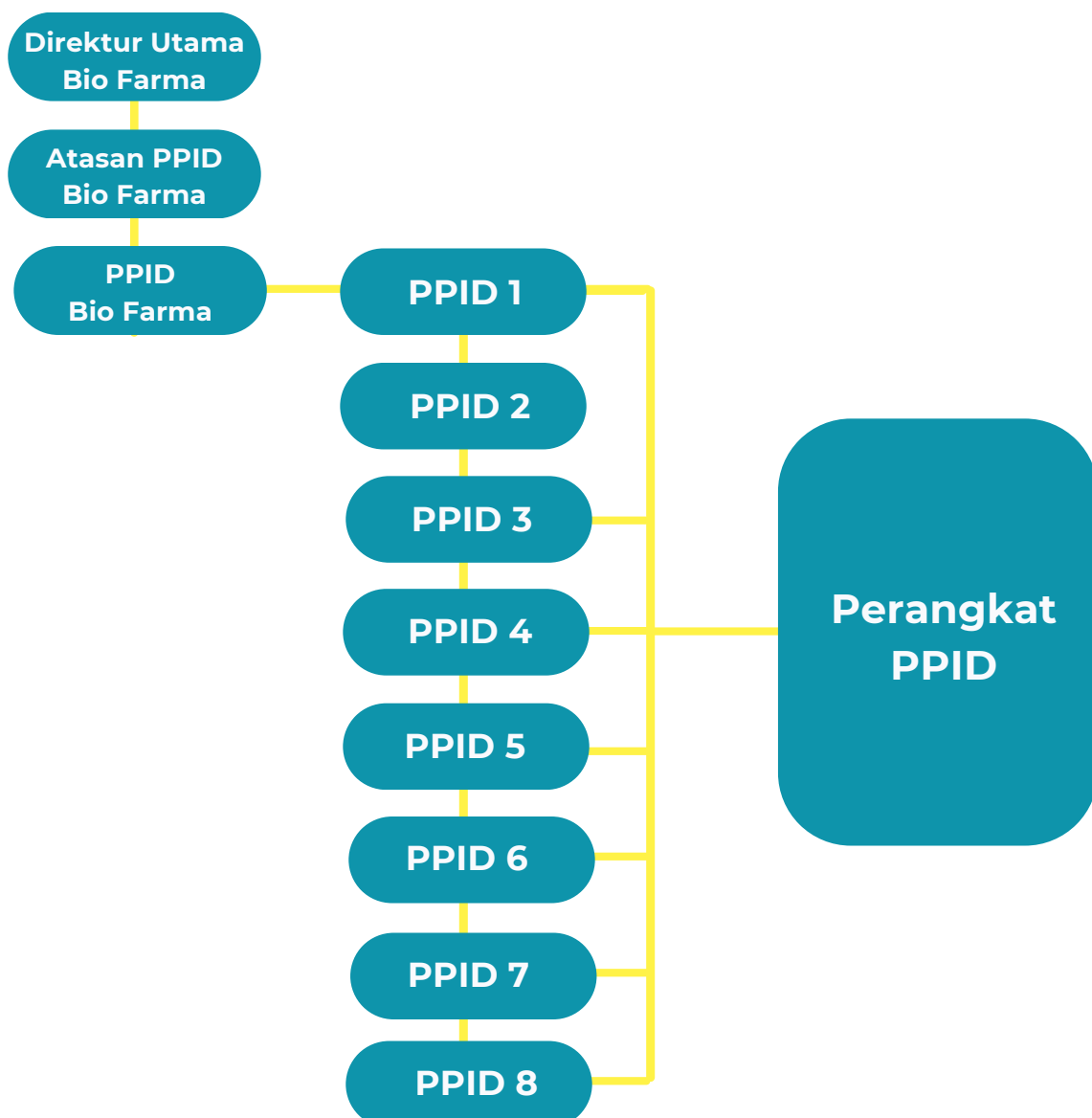
Secara struktur organisasi, Kepala Departemen Komunikasi Perusahaan berada dibawah VP. Sekretaris Perusahaan yang juga menjabat sebagai Atasan PPID.

PPID Bio Farma memiliki kantor di Gd. Administrasi II, Lt. 4, Jln. 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 :

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

- PPID Direktorat 4 adalah pejabat yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan dan atau pelayanan Informasi Publik di Direktorat Pengembangan Usaha
- PPID Direktorat 5 adalah pejabat yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan dan atau pelayanan Informasi Publik di Direktorat Medis dan Hubungan Kelembagaan
- PPID Direktorat 6 adalah pejabat yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan dan atau pelayanan Informasi Publik di Direktorat Produksi dan Supply Chain
- PPID Direktorat 7 adalah pejabat yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan dan atau pelayanan Informasi Publik di Direktorat Human Capital.
- PPID Direktorat 8 adalah pejabat yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan dan atau pelayanan Informasi Publik di Direktorat Pemasaran.



1. Atasan PPID Bio Farma adalah pejabat yang merupakan atasan langsung PPID yaitu VP. Sekretaris Perusahaan atau Corporate Secretary.
2. PPID Bio Farma adalah pejabat yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan dan atau pelayanan Informasi Publik di Bio Farma yaitu Kepala Departemen Komunikasi Perusahaan.
3. PPID Direktorat 1 adalah pejabat yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan dan atau pelayanan Informasi Publik di Direktorat Utama.
4. PPID Direktorat 2 adalah pejabat yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan atau pelayanan Informasi Publik di Direktorat Wakil Utama.
5. PPID Direktorat 3 adalah pejabat yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan dan atau pelayanan Informasi Publik di Direktorat Keuangan dan Manajemen Risiko.
6. PPID Direktorat 4 adalah pejabat yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan dan atau pelayanan Informasi Publik di Direktorat Pengembangan Usaha
7. PPID Direktorat 5 adalah pejabat yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan dan atau pelayanan Informasi Publik di Direktorat Medis dan Hubungan Kelembagaan
8. PPID Direktorat 6 adalah pejabat yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan dan atau pelayanan Informasi Publik di Direktorat Produksi dan Supply Chain
9. PPID Direktorat 7 adalah pejabat yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan dan atau pelayanan Informasi Publik di Direktorat Human Capital.
10. PPID Direktorat 8 adalah pejabat yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan dan atau pelayanan Informasi Publik di Direktorat Pemasaran.

## **Struktur Kelembagaan PPID Bio Farma**

Per Januari 2025, sehubungan dengan memasuki masa pensiunnya PPID Bio Farma Periode 2019 – 2024, Iwan Setiawan. Sampai dengan saat ini belum ada pejabat yang menjabat sebagai PPID Bio Farma. Namun untuk tugas harian Layanan Informasi Publik dilakukan oleh Manajer Hubungan Eksternal Bio Farma dan dibantu oleh Staf Layanan Informasi.

# Standar Operasional Prosedur Keterbukaan Informasi

## 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

Surat Keputusan Pembentukan dan Penunjukan PPID yang terdiri dari Atasan PPID, PPID dan PPID Pelaksana sebagaimana diatur dalam Perki 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik.

## 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. 1, PT Bio Farma, Jln. Pasteur no 28, Bandung
- Melalui surat fisik ke alamat PPID Bio Farma
- Melalui surat elektronik (surel) di [ppid@biofarma.co.id](mailto:ppid@biofarma.co.id)
- Melalui sambungan telepon
- Melalui website [www.biofarma.co.id/e-ppid](http://www.biofarma.co.id/e-ppid) dan mengisi formulir online

Secara garis besar, proses Permohonan Informasi Publik 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:

1. Staf Layanan Informasi melakukan pengecekan kelengkapan permohonan informasi (form permohonan, lampiran form permohonan) dan disampaikan kepada Manajer Hubungan Eksternal dan selanjutnya
2. Pencatatan pada register permohonan informasi oleh Staf Layanan Informasi
3. Manajer Hubungan Eksternal melakukan pengecekan data/informasi yang diminta di data yang terdapat di PPID
4. Jika data/informasi tersedia/dikuasai oleh PPID maka akan dikirimkan segera kepada pemohon begitu data disetujui oleh Kepala Departemen Komunikasi Perusahaan
5. 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
6. 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 disediakan 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 public. Untuk itu diperlukan pengelolaan keadministrasian dalam pelayanan informasi public. Implementasi pengelolaan administrasi Keterbukaan Informasi Publik (KIP) adalah sebagai berikut:

- Penyusunan formulir, seperti:
  - Formulir Permohonan Informasi Publik
  - Formulir Penolakan Informasi
  - Formulir Keberatan
  - Formulir Tanggapan Informasi
- Menyusun catatan registrasi seperti :
  - Buku register permohonan informasi
  - Buku register keberatan
- 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.
- Membuat laporan berkala mengenai pengelolaan informasi publik Bio Farma yang memuat mengenai gambaran umum kebijakan pelayanan informasi publik 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 publik. Ruangan pelayanan informasi publik di PPID Bio Farma berada di Ruang Pelayanan Publik Bio Farma, di Jl. Pasteur no. 28, Gedung Administrasi II, Lantai 1



Gambar 1: Ruang Tunggu Tamu 1



Gambar 2: Ruang Tunggu Tamu 2

Ruangan PPID Bio Farma dilengkapi dengan ruang tunggu tamu dan memiliki akses internet melalui jaringan wifi tamu. Tamu juga dapat mengambil formulir permintaan informasi di Ruang Tunggu.



Gambar 3: Ruang Pelayanan PPID Bio Farma



Gambar 4: Akses Komputer/laptop dengan internet

Masyarakat yang berkunjung untuk meminta informasi public 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.

### Fasilitas Aksesibilitas untuk Penyandang Disabilitas



Gambar 5: Akses Ramp dan Pintu Gedung dengan *Automatic Sliding Door*

Bagi pemohon informasi yang berstatus penyandang disabilitas yang ingin datang secara langsung, PPID Bio Farma juga menyediakan fasilitas yang memudahkan akses bagi pemohon informasi dengan akses ramp untuk kursi roda dan automatic sliding door.

Selain itu, Bio Farma juga menyediakan akses lebih terhadap penyandang disabilitas dengan penyediaan website ramah penyandang disabilitas serta penyertaan sign language interpreter pada video perusahaan. Fitur talkback dapat diaktifkan pada website E-PPID untuk memudahkan kaum tuna rungu.



Gambar 6: Website PPID Bio Farma yang telah dilengkapi fitur aksesibilitas talkback dan video perusahaan dengan interpreter bahasa isyarat

## Penggunaan Platform Media Sosial

PPID Bio Farma melalui Departemen Komunikasi Perusahaan Bio Farma juga aktif menyampaikan informasi-informasi terkait perusahaan melalui media sosial perusahaan @biofarmaid. Sarana penyediaan informasi perusahaan tidak hanya secara reaktif menunggu permohonan, tapi juga secara proaktif disampaikan secara rutin.



Gambar 7: Platform Medsos Instagram 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 [www.biofarma.co.id/e-ppid](http://www.biofarma.co.id/e-ppid)

Untuk melakukan permintaan informasi, masyarakat dapat langsung mengisi formulir permintaan informasi di website tersebut.



Gambar 8: Tampilan Website E-PPID Bio Farma

# Aksesibilitas Pelayanan Informasi Publik PPID Bio Farma

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

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

## Sumber Daya Manusia PPID Bio Farma

Sumber Daya Manusia (SDM) yang mengelola Pelayanan Informasi Publik di Bio Farma saat ini terdiri dari 4 orang pegawai Departemen Komunikasi Perusahaan, yang terdiri dari Plt. Kepala Departemen Komunikasi Perusahaan selaku PPID Bio Farma, serta dibantu oleh Manajer Hubungan Eksternal, dan Staf Layanan Informasi.

# Anggaran PPID Bio Farma

Anggaran Pelayanan Informasi Publik di PPID Bio Farma berasal dari pos anggaran Corporate Image. Pada tahun 2024, anggaran Corporate Image ditetapkan sebesar Rp.3.300.000.000,-

## Rincian Pelayanan Informasi Publik PPID Bio Farma

### Jumlah Permintaan Informasi Publik

Selama Periode 2024, jumlah permintaan informasi public yang masuk melalui mekanisme Keterbukaan Informasi Publik ke PPID Bio Farma melalui seluruh kanal aksesibilitas tersedia adalah sebanyak 13 orang.

Selain melalui platform PPID dan BioCare. Kami senantiasa menyajikan informasi terkini perusahaan melalui berbagai kanal perusahaan seperti website dan media sosial sehingga memudahkan masyarakat memperoleh informasi

Selama 2024, BioCare menerima 40.882 transaksi melalui segala platform komunikasi, diantaranya via telepon, dan media sosial (Facebook, X, Instagram, dll).

Permintaan tersebut disampaikan melalui kunjungan langsung dan juga melalui kontak Whatsapp. Proses pelayanan informasi dilakukan tidak lebih dari 5 hari kerja setelahnya. Pemberian informasi dilakukan dengan cara penjelasan secara langsung tatap muka/wawancara.

### Waktu Pelayanan

Rata-rata waktu pelayanan yang diperlukan untuk memenuhi permohonan informasi public tidak lebih dari 10 hari kerja.

# REKAPITULASI PELAYANAN INFORMASI PUBLIK TAHUN 2024

No	Nama Pemohon	Informasi Diminta	Durasi Penyelesaian
1	Sharah Faujiah	Company Profile	0 hari kerja
2	Tia Fitria	Info Lowongan Kerja	5 hari kerja
3	Faradita Avianti	Informasi Media Sosial Instagram @biofarmaid	0 hari kerja
4	Pinkan Widowati	Struktur Organisasi Bio Farma	6 hari kerja
5	Diska Surya Pramesti	Strategi Komunikasi Program Coffee Morning Bio Farma	2 hari kerja
6	Hafizha Alifya	Kerjasama Internasional Bio Farma	9 hari kerja
7	Tia Fitria	Info Permagangan	7 hari kerja
8	Septian Ali Wardhana	Informasi sejarah dan kinerja perusahaan	2 hari kerja
9	Maulidia	Informasi Permagangan	7 hari kerja
10	Anggia Putri Ramadanti	Informasi fasilitas dan infrastruktur Departemen Komunikasi Perusahaan	6 hari kerja

# REKAPITULASI PELAYANAN INFORMASI PUBLIK TAHUN 2024

No	Nama Pemohon	Informasi Diminta	Durasi Penyelesaian
11	Dicky Eka Pramudita	Sarana dan prasarana di Bio Farma	6 hari kerja
12	Firman Septian	Apakah Vaksin Flu Halal	1 hari kerja
13	Nadisa Elfiandari	Registrasi Produk Stem Cell	3 hari kerja

# REKAPITULASI PELAYANAN BIOCARE PPID BIO FARMA TAHUN 2024

Bulan	ALL INTERACTION	DOF VOICE	ACD VOICE	EMAIL	TWITTER	INSTAGRAM	FACEBOOK	WhatsApp	LIVE CHAT	SCR
JAN	1564	315	330	85	0	878	25	250	3	95,41%
FEB	1043	277	277	85	0	1071	45	184	0	100,00%
MAR	1888	260	257	62	0	1488	29	152	0	98,85%
APR	1588	245	243	110	0	837	8	400	0	99,18%
MAY	1818	327	328	151	0	907	21	483	0	99,59%
JUN	1557	308	302	104	0	928	10	240	0	98,19%
JUL	1721	355	345	124	0	1007	15	333	7	97,18%
AUG	2792	347	345	114	0	1967	16	310	40	99,42%
SEP	14751	362	353	351	0	10725	7	388	317	97,51%
OKT	2887	297	296	186	0	1475	19	384	316	99,86%
NOV	2617	275	271	100	0	1448	21	399	398	99,27%
DES	6195	301	297	406	0	4893	23	905	441	98,67%
Total	40.882	3.668	3.622	1.821	0	27.937	132	3.198	4.363	98,83%



# Pengajuan Keberatan & Penyelesaian Sengketa Informasi Publik

Selama Periode 2024, PPID Bio Farma tidak menerima keberatan informasi dan tidak terjadi peristiwa yang memerlukan penyelesaian sengketa informasi public. Seluruh permohonan informasi yang ditindaklanjuti dapat diterima dengan baik oleh pemohon informasi.

## Kendala Dalam Pelayanan Informasi Publik PPID Bio Farma

Dalam melakukan pelayanan informasi kepada publik, terdapat beberapa kendala utama di tahun 2024.

Pertama, kendala terkait ruangan yang belum representative. Ruangan Penerimaan Masyarakat untuk Pelayanan Informasi Publik masih berada di area tengah perusahaan yaitu berada di Gedung Administrasi II, Lantai 1. Ruangan PPID seharusnya berada di area depan perusahaan agar memudahkan masyarakat untuk masuk dan mencari informasi.

Kendala kedua, adalah penyediaan layanan informasi publik secara daring dinilai belum maksimal. Laman PPID Bio Farma daring belum memiliki website sendiri, melainkan masih bergabung dengan website perusahaan. Saat ini dilakukan juga pengembangan aplikasi PPID Bio Farma untuk menjembatani kebutuhan tersebut.

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

Dalam melakukan pelayanan informasi kepada public, terdapat beberapa kendala utama di tahun 2024.

- Kendala terkait ruangan yang belum representative. Ruang Penerimaan Masyarakat untuk Pelayanan Informasi Publik berada di area yang relative terbuka untuk dilalui oleh orang. Ruang tersebut berada di Lt. 1 Gd. Administrasi 2. Hal ini menyebabkan adanya ketidaknyamanan baik bagi petugas dalam memberikan layanan, dan pengunjung ketika menerima layanan.
- Penyediaan layanan informasi public secara daring dinilai belum maksimal. Laman PPID Bio Farma daring belum memiliki website sendiri, melainkan masih bergabung dengan website perusahaan. Namun per 2024, proses pengalihan sudah mulai dilakukan dan diharapkan pada tahun 2025, website PPID Bio Farma telah dapat Go-Live.