

Laporan Layanan

Informasi Publik Tahun 2025

Daftar Isi

Gambaran Umum Kebijakan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Publik	3
A. Kebijakan	3
B. Struktur Organisasi	4
C. Visi dan Misi PPID Utama Karya	7
Gambaran Umum Pelaksanaan Layanan Informasi dan Dokumentasi Publik	9
A. Sarana dan Prasarana	9
B. Sumber Daya Pengelola	11
C. Anggaran Layanan Informasi Publik	12
Rincian Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Publik Tahun 2025	14
A. Pengelolaan dan Pendokumentasian Informasi Publik	14
B. Peningkatan Pengetahuan dan Kompetensi Pelaksana Layanan Informasi Publik	16
C. Pelayanan Informasi Publik	19
Segmentasi Layanan Informasi Publik	21
A. Rincian Layanan Informasi Publik	23
B. Hasil Evaluasi dan Prestasi Layanan Informasi Publik	24
C. Survei Kepuasan Layanan Informasi Publik	24
D. Kendala Internal dan Eksternal Layanan Informasi Publik	25
E. Rekomendasi dan Rencana Tindak Lanjut	26
Segmentasi Layanan Informasi Publik	27

Kata Pengantar

Keterbukaan Informasi Publik merupakan elemen fundamental dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Amanat ini tertuang dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, yang menjadi landasan bagi PT Hutama Karya (Persero) dalam menjalankan tanggung jawabnya sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dengan kepemilikan 100% oleh Pemerintah Indonesia. Sebagai badan publik yang memperoleh penugasan strategis dalam pembangunan Jalan Tol Trans Sumatra (JTTS) serta berbagai proyek infrastruktur lainnya, Hutama Karya menempatkan transparansi sebagai komitmen utama dalam mendukung agenda pembangunan nasional.

Sepanjang tahun 2025, Hutama Karya terus memperkuat penyelenggaraan layanan informasi publik melalui berbagai pengembangan dan inovasi. Upaya tersebut mencakup peningkatan mutu serta ragam informasi yang disampaikan kepada masyarakat, penguatan sarana dan prasarana layanan, peningkatan kapasitas dan komitmen organisasi melalui penguatan kompetensi perangkat PPID, serta percepatan digitalisasi layanan melalui pemanfaatan aplikasi dan kanal informasi yang semakin terintegrasi. Langkah-langkah ini diarahkan untuk memastikan masyarakat memperoleh informasi yang aktual, akurat, dan mudah diakses, sekaligus memperluas jangkauan layanan secara inklusif bagi seluruh lapisan masyarakat, termasuk penyandang disabilitas.

Komitmen berkelanjutan ini menjadi bagian dari konsistensi Hutama Karya dalam menerapkan prinsip transparansi dan akuntabilitas. Capaian kinerja keterbukaan informasi, termasuk keberlanjutan predikat “Informatif” dari Komisi Informasi Pusat, kami maknai sebagai dorongan untuk terus memperkuat peran Hutama Karya sebagai badan publik yang partisipatif, adaptif, dan inovatif dalam tata kelola informasi.

Laporan tahunan ini disusun untuk menyajikan gambaran menyeluruh mengenai kegiatan pengelolaan, pelayanan, serta pendokumentasian informasi publik yang telah dilaksanakan sepanjang tahun 2025. Kami berharap laporan ini dapat menjadi rujukan bagi masyarakat dan para pemangku kepentingan dalam memahami pelaksanaan keterbukaan informasi publik di lingkungan Hutama Karya.

Demikian laporan ini kami sampaikan. Kami menyampaikan apresiasi dan terima kasih atas dukungan seluruh pihak yang berkontribusi dalam pelaksanaan keterbukaan informasi publik di perusahaan. Saran dan masukan yang konstruktif senantiasa kami harapkan sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas layanan di masa mendatang.

Jakarta, 26 Januari 2026
Atasan PPID Hutama Karya
Mardiansyah

Gambaran Umum

Kebijakan Pelayanan

Informasi dan Dokumentasi Publik

Gambaran Umum Kebijakan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Publik

2025

A. Kebijakan

Tahun 2025 menjadi periode penguatan keterbukaan informasi publik PT Hutama Karya sesuai Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008. Sebagai BUMN, yang seluruh sahamnya dimiliki oleh Pemerintah Indonesia, Hutama Karya berkomitmen menjaga transparansi serta memastikan setiap proses bisnis dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat dan pemangku kepentingan. Di tengah pelaksanaan penugasan pembangunan Jalan Tol Trans Sumatra (JTTS) dan portofolio proyek infrastruktur strategis lainnya, perusahaan terus mendorong penyediaan informasi yang relevan, akurat, dan mudah diakses sebagai bagian dari tata kelola yang baik.

Kebijakan layanan informasi publik tahun 2025 mengacu pada prinsip TARIF (*Transparency, Accountability, Responsibility, Independent, dan Fairness*) sebagai fondasi good governance. Pendekatan ini diarahkan untuk menghadirkan akses informasi yang sederhana, ramah, dan berbasis kanal digital kepada seluruh lapisan masyarakat.

Pada 2025, PPID Hutama Karya menitikberatkan penguatan tata kelola dan penataan pejabat pengelola informasi melalui pembaruan struktur organisasi PPID, peningkatan kompetensi petugas layanan, serta perluasan pelatihan yang mendukung pelayanan inklusif. Pengaturan ini memastikan standar pelayanan diterapkan konsisten di seluruh unit kerja dan anak perusahaan, dengan setiap permohonan informasi ditangani sesuai ketentuan KIP, termasuk penerapan uji konsekuensi untuk informasi yang dikecualikan.

Inisiatif peningkatan layanan tahun 2025 mencakup:

- Peningkatan kualitas dan ragam publikasi informasi untuk berbagai pemangku kepentingan
- Optimalisasi laman PPID (**ppid.hutamakarya.com**) dan aplikasi mobile (Android/iOS) dengan fitur aksesibilitas bagi penyandang disabilitas
- Pengembangan layanan digital dengan penguatan keamanan data dan kenyamanan pengguna

Sebagai badan publik yang terus melakukan transformasi, Hutama Karya menempatkan keterbukaan informasi sebagai bagian penting dari dukungan terhadap pembangunan infrastruktur nasional yang akuntabel. Pencapaian predikat "Informatif" dari Komisi Informasi Pusat selama empat tahun berturut-turut mencerminkan komitmen Hutama Karya pada transparansi yang akuntabel.



B. Struktur Organisasi

Untuk memastikan pengelolaan layanan informasi publik berjalan efektif, efisien, dan selaras dengan ketentuan yang berlaku, PT Hutama Karya (Persero) berkomitmen memberikan pelayanan informasi publik terkait profil dan kinerja perusahaan sebaik-baiknya. Komitmen tersebut dilaksanakan melalui pembaruan struktur Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) yang ditetapkan dalam Keputusan Direksi PT Hutama Karya (Persero) Nomor 1246/KPTS/41/IV/2024 tentang Pembaruan PPID PT Hutama Karya (Persero) dan Pedoman Keterbukaan Informasi Publik di Lingkungan PT Hutama Karya (Persero).

Struktur PPID berada di bawah koordinasi Divisi Sekretaris Perusahaan, fungsi Komunikasi Korporat, serta didukung pejabat struktural dari unit kerja terkait, dengan cakupan pelaksanaan mulai dari Kantor Pusat hingga unit kerja dan anak perusahaan guna memastikan standar layanan yang konsisten di seluruh lingkungan perusahaan.

Atasan PPID

Jabatan Atasan PPID diemban oleh Executive Vice President (EVP) Sekretaris Perusahaan, yang menjalankan fungsi pengawasan, evaluasi, dan pemberian arahan strategis dalam pengelolaan serta pelayanan informasi publik. Atasan PPID bertanggung jawab menangani isu atau kendala dalam proses layanan, memastikan penyelesaiannya tepat waktu, dan menjaga mekanisme berjalan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

PPID

PPID Utama dijabat oleh *Vice President Komunikasi Korporat*, yang berperan mengkoordinasikan penghimpunan, pendataan, dan penyediaan informasi publik dari seluruh unit kerja agar layanan berjalan terpadu dan tepat waktu. PPID Utama juga melakukan pemutakhiran Daftar Informasi Publik (DIP) secara berkala serta memastikan setiap informasi yang dipublikasikan tetap akurat, relevan, dan selaras dengan kebutuhan masyarakat serta ketentuan yang berlaku.

PPID Pelaksana

PPID Pelaksana dijabat oleh Senior Analyst pada Subbagian Komunikasi Korporat, yang mendukung PPID Utama dengan menyiapkan dan mengelola dokumen informasi publik, serta melakukan pemeriksaan awal dan verifikasi atas permohonan informasi agar proses layanan berjalan tertib, cepat, dan sesuai ketentuan.

PPID Pelaksana Harian

PPID Pelaksana Harian dijalankan oleh petugas pada Subbagian Komunikasi Eksternal, yang menangani operasional layanan informasi publik sehari-hari, mencakup pencatatan dan pengelolaan registrasi permohonan, koordinasi dengan pemohon, serta penyampaian hasil layanan melalui email, situs PPID (ppid.hutamakarya.com), dan aplikasi mobile PPID.

PPID Pelaksana Divisi/Anak Perusahaan

PPID Pelaksana pada tingkat divisi dan anak perusahaan dijalankan oleh perwakilan unit kerja (*officer hingga manager*), yang berfungsi sebagai penghubung untuk mendukung PPID Utama dan PPID Pelaksana dalam menyiapkan dokumen dan data, melakukan verifikasi internal, serta memastikan pembaruan informasi publik di unit kerja berjalan rutin dan sesuai pedoman perusahaan.

PPID Pelaksana Khusus

PPID Pelaksana Khusus ditugaskan memberikan layanan kepada pemohon dengan kebutuhan tertentu, termasuk penyandang disabilitas. Jabatan ini diemban petugas yang memiliki kompetensi khusus, seperti pelatihan bahasa isyarat, untuk memastikan pelayanan informasi publik berjalan inklusif, ramah, dan responsif sesuai kebutuhan pemohon.

Tugas dan Tanggung Jawab

2025



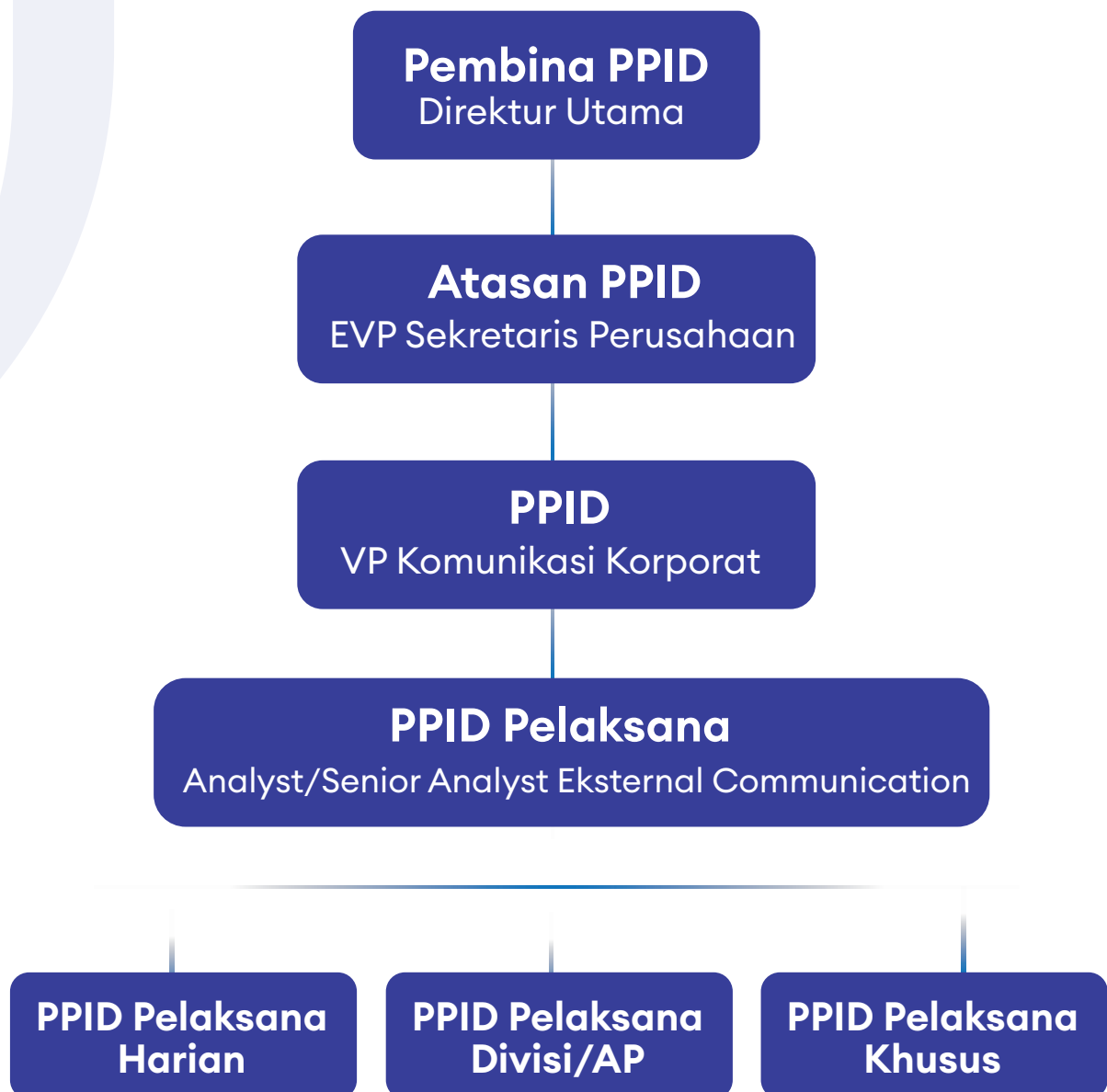
Struktur organisasi PPID ini dibentuk untuk menjalankan amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dengan penekanan pada:

- Penyediaan informasi publik yang akurat, dapat dipertanggungjawabkan, dan tidak menyesatkan.
- Pemberian akses yang mudah bagi masyarakat terhadap informasi yang wajib diumumkan secara berkala, setiap saat, maupun serta-merta.

- Pemanfaatan teknologi digital guna membangun sistem pendokumentasian dan layanan yang efisien dalam mendukung keterbukaan informasi publik.

Pada 2025, Utama Karya juga melanjutkan penguatan efektivitas struktur PPID melalui sejumlah inisiatif pengembangan organisasi, antara lain:

- Pembaruan perangkat/penugasan PPID secara berkala untuk menjaga kesiapan pelaksanaan layanan.
- Peningkatan kompetensi petugas melalui sertifikasi bagi sebagian perangkat PPID di lingkungan Utama Karya Group.
- Penguatan layanan inklusif melalui pelatihan bahasa isyarat bagi petugas layanan, khususnya untuk melayani pemohon berkebutuhan khusus.
- Evaluasi dan monitoring rutin melalui Rapat Koordinasi (Rakor) Forum PPID Utama Karya Group secara berkala untuk meninjau kinerja dan tindak lanjut perbaikan layanan.



C. Visi dan Misi PPID Utama Karya

Pada penyelenggaraan layanan informasi publik, PPID Utama Karya menetapkan arah kerja melalui visi dan misi yang berfokus pada peningkatan kualitas layanan bagi masyarakat.

Adapun Visi dan Misi sebagai berikut :

Visi PPID :

Menjadi Badan Usaha Milik Negara dalam menyelenggarakan pelayanan informasi publik sebagai nilai tambah perusahaan.

Misi PPID :

Memberikan pelayanan informasi publik yang melebihi harapan pemohon informasi.

C. Maklumat PPID

PPID Utama Karya berkomitmen menyelenggarakan layanan informasi publik secara optimal agar keterbukaan informasi dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat secara mudah dan tanpa hambatan.

"Dengan ini kami menyatakan akan berupaya memberikan Pelayanan Informasi Publik yang berkaitan dengan profil dan kinerja PT Utama Karya (Persero) dengan sebaik baiknya sebagaimana ditetapkan dalam keputusan Direksi PT Utama Karya (Persero) Nomor 1246/KPTS/41/IV/2024 tentang Pembaruan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) PT Utama Karya (Persero) dan Pedoman Keterbukaan Informasi Publik di Lingkungan PT Utama Karya (Persero) dengan mengacu pada ketentuan dan peraturan yang berlaku"



Gambaran Umum

Pelaksanaan Layanan Informasi dan Dokumentasi Publik

Gambaran Umum Pelaksanaan Layanan Informasi dan Dokumentasi Publik

2025

A. Sarana dan Prasarana

PT Utama Karya (Persero) secara berkelanjutan memperkuat komitmennya dalam menghadirkan layanan informasi publik yang optimal melalui penyediaan sarana dan prasarana yang semakin terintegrasi. Penyelenggaraan layanan ini dilaksanakan dengan mengacu pada Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP), serta didukung fasilitas yang memudahkan masyarakat memperoleh informasi yang diperlukan melalui mekanisme layanan daring maupun luring.

Untuk memastikan akses yang luas dan setara bagi seluruh lapisan masyarakat, Utama Karya menyediakan berbagai kanal layanan informasi publik, dengan sarana dan prasarana sebagai berikut:

1. Ruang Layanan Informasi Publik

Ruang layanan informasi publik Utama Karya berlokasi di Lantai 5 HK Tower, Jl. M.T. Haryono Kav. 8, Jakarta Timur, dan disiapkan untuk mendukung layanan yang nyaman serta tertata bagi pemohon informasi. Adapun fasilitas yang tersedia meliputi:

- kursi tunggu bagi pengunjung.
- meja layanan beserta kursi petugas data dan informasi.
- perangkat laptop dengan koneksi internet untuk akses data secara langsung.
- printer untuk kebutuhan pencetakan dokumen.
- telepon untuk komunikasi internal maupun eksternal.
- kabinet arsip untuk penyimpanan dokumen informasi publik.
- formulir permohonan informasi yang dapat diisi langsung oleh pemohon.

2. Situs Web Resmi PPID Utama Karya

Masyarakat dapat memperoleh informasi melalui laman resmi PPID Utama Karya di <http://ppid.hutamakarya.com/>. Situs ini dikembangkan dengan tampilan yang mudah digunakan (user-friendly) serta dilengkapi widget disabilitas guna mendukung akses yang lebih inklusif bagi penyandang disabilitas. Adapun menu utama yang tersedia pada situs tersebut meliputi:

- Home: Shortcut layanan informasi publik, berita, dan dokumentasi.
- Profil PPID: Visi, misi, maklumat pelayanan publik, struktur organisasi, serta tugas dan tanggung jawab PPID.
- Regulasi: Informasi terkait peraturan keterbukaan informasi publik.
- Informasi Publik: Informasi yang diumumkan secara berkala, serta-merta, atau tersedia setiap saat, termasuk laporan layanan publik.
- Standar Layanan: Panduan bagi pemohon tentang tata cara pengajuan permohonan informasi.

3. Pelayanan Melalui Telepon dan Email

Pemohon informasi publik dapat menghubungi PPID Utama Karya melalui telepon (021) 8193708 atau melalui email resmi kip@utama-karya.com untuk menyampaikan permohonan informasi serta memperoleh tanggapan sesuai ketentuan layanan yang berlaku.

4. Aplikasi Mobile “PPID Utama Karya”

Untuk mendukung transformasi digital dalam pelayanan informasi publik, Utama Karya menyediakan aplikasi mobile “PPID Utama Karya” yang dapat diunduh melalui Play Store (Android) maupun App Store (iOS). Melalui aplikasi ini, pemohon dapat mengajukan permohonan informasi secara daring dengan alur layanan yang lebih praktis, dilengkapi fitur interaktif yang membantu proses pengajuan, pemantauan status, hingga tindak lanjut permohonan.

5. Branding Layanan Informasi Publik

Untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap layanan PPID, Utama Karya melaksanakan penguatan branding di berbagai wilayah operasional melalui media luar ruang (*out-of-home advertising*). Inisiatif ini diarahkan untuk memperluas jangkauan informasi layanan kepada publik, sekaligus menegaskan komitmen perusahaan dalam menjalankan keterbukaan informasi sebagai badan publik yang transparan dan akuntabel.

6. Dokumen Layanan Informasi Publik dalam Format Braille

Sebagai wujud komitmen terhadap layanan yang inklusif, Utama Karya menyediakan materi dan dokumen informasi dalam format Braille untuk membantu pemohon dari kalangan penyandang disabilitas mengakses informasi secara lebih mudah. Pelayanan informasi publik juga menjangkau entitas anak perusahaan, antara lain HK Infrastruktur, HK Realtindo, Hakaaston, dan Utama Marga Waskita, yang terhubung dan terkoordinasi melalui PPID Utama Karya Pusat. Dalam pelaksanaannya, pengelolaan permohonan informasi di tingkat anak perusahaan tetap dilakukan secara mandiri sesuai kewenangan masing-masing, dengan tetap mengacu pada pedoman dan standar layanan yang berlaku.

Melalui dukungan sarana, prasarana, dan koordinasi layanan tersebut, Utama Karya berupaya memastikan akses informasi publik semakin luas, sekaligus memperkuat transparansi dan akuntabilitas dalam tata kelola perusahaan.



Gambar 1.1 Akses Jalur Disabilitas

B. Sumber Daya Pengelola

Pengelolaan dan pelayanan informasi publik di PT Utama Karya (Persero) dilaksanakan secara sistematis melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). Mekanisme kerja PPID mencakup pengumpulan data dari unit terkait, penyusunan draf tanggapan, pengarsipan dan pendokumentasian, hingga penyampaian informasi kepada masyarakat sesuai ketentuan. PPID juga menjalankan fungsi penanganan sengketa informasi apabila diperlukan, sebagai bagian dari pemenuhan hak publik atas informasi.

Untuk menjaga kelengkapan dan ketepatan informasi, PPID berkoordinasi dengan perwakilan di setiap divisi dan anak perusahaan yang berperan sebagai pengampu data sekaligus koordinator informasi. Pola kerja ini memperluas jangkauan layanan hingga seluruh unit kerja dan membantu memastikan informasi yang diberikan terverifikasi serta konsisten dengan pedoman perusahaan.



Dalam rangka memperkuat layanan yang inklusif, PPID Utama Karya menyiapkan personel dengan kompetensi khusus, termasuk SDM yang telah mengikuti pelatihan bahasa isyarat untuk melayani pemohon informasi berkebutuhan khusus. Upaya ini menjadi bagian dari komitmen perusahaan dalam menghadirkan layanan publik yang ramah disabilitas dan responsif terhadap kebutuhan pemohon.

Pada operasional sehari-hari, PPID menerima arahan dan disposisi dari Executive Vice President (EVP) Sekretaris Perusahaan selaku Atasan PPID. Guna memperkuat koordinasi dan peningkatan kapasitas internal, PPID secara rutin melaksanakan rapat koordinasi bulanan serta memfasilitasi Forum Edukasi Keterbukaan Informasi Publik bagi pelaksana PPID di lingkungan Utama Karya Group.

Melalui tata kelola, koordinasi lintas unit, dan penguatan kompetensi tersebut, PPID Utama Karya memastikan seluruh pelaksana memahami serta menerapkan prinsip keterbukaan informasi publik sesuai amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008. Dengan dukungan SDM yang kompeten dan proses yang terstandar, layanan informasi publik dapat diberikan secara lebih berkualitas, tertib, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat.

C. Anggaran Layanan Informasi Publik

Seluruh pembiayaan yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas PPID Utama Karya dialokasikan melalui Bagian Komunikasi Korporat di Divisi Sekretaris Perusahaan serta Bagian IT di Divisi Sistem, Riset, & Teknologi. Anggaran tersebut mencakup kebutuhan operasional layanan informasi publik, pengembangan dan pemeliharaan sistem digital, program peningkatan kapasitas SDM, hingga pelaksanaan berbagai kegiatan forum edukasi keterbukaan informasi publik.

Layanan informasi publik yang diajukan pemohon kepada Utama Karya diberikan tanpa dipungut biaya. Adapun biaya yang timbul akibat proses penggandaan atau pencetakan dokumen informasi yang diminta, dibebankan kepada pemohon sesuai ketentuan yang berlaku. Skema ini dirancang untuk menjaga akses informasi tetap terbuka, sekaligus memastikan efisiensi dalam penggunaan anggaran perusahaan.

Melalui pengelolaan anggaran yang terarah dan akuntabel, Utama Karya tidak hanya menegaskan komitmennya terhadap transparansi, tetapi juga memastikan bahwa layanan informasi publik dapat diimplementasikan secara berkelanjutan dan berkualitas sepanjang tahun 2025.

Rincian Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Publik Tahun 2025

Rincian Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Publik Tahun 2025

2025

A. Pengelolaan dan Pendokumentasian Informasi Publik

PPID Utama Karya terus memperlihatkan kinerja yang menonjol dalam pengelolaan dan pelayanan informasi publik, khususnya di lingkungan BUMN. Layanan dijalankan melalui alur kerja yang tertata, mulai dari penghimpunan data dari unit terkait, penyusunan draf tanggapan, pengarsipan dan pendokumentasian, hingga penyampaian informasi kepada masyarakat. Sepanjang proses tersebut, PPID mengoptimalkan pemanfaatan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi, mempercepat waktu layanan, serta memudahkan akses pemohon terhadap informasi yang dibutuhkan.

Keunggulan PPID Utama Karya dalam pengelolaan informasi publik antara lain:

- **Kemudahan akses informasi:** Pemohon dapat memperoleh panduan dan mekanisme permohonan melalui kanal digital yang terpusat. Formulir permohonan juga tersedia untuk diunduh dan dapat disampaikan kembali melalui email resmi PPID.
- **Monitoring tindak lanjut:** Pemohon dapat mengikuti perkembangan permohonan melalui korespondensi email yang tercatat, serta berkomunikasi dengan petugas PPID Pelaksana Harian untuk klarifikasi atau kelengkapan data.
- **Akses langsung ke dokumen:** Masyarakat dapat mengunduh informasi publik yang telah tersedia secara mandiri, sehingga tidak perlu menelusuri ulang situs perusahaan atau kanal informasi lain untuk mendapatkan dokumen yang dibutuhkan.



Sejak 2021 hingga 2025, PPID Utama Karya terus mengembangkan aplikasi mobile PPID dengan fokus pada peningkatan pengalaman pengguna serta penguatan layanan yang responsif melalui fitur interaktif antara pemohon dan petugas. Pengembangan dilakukan secara bertahap agar proses pengajuan, pemantauan status, hingga tindak lanjut permohonan dapat berlangsung lebih praktis dan terukur. Sejalan dengan penguatan tata kelola data, penyempurnaan aplikasi juga mencakup penegasan fitur kebijakan privasi guna memperkuat perlindungan dan keamanan data pengguna.

PPID Utama Karya juga mengeskalasi penyebaran informasi publik melalui berbagai kanal media sosial perusahaan, seperti:

- 📷 @hutamakarya dan @hutamakaryatollroad
- 📘 Hutama Karya
- 📺 Hutama Karya
- 🌐 www.hutamakarya.com

B. Peningkatan Pengetahuan dan Kompetensi Pelaksana Layanan Informasi Publik

PPID Utama Karya secara konsisten menyelenggarakan kegiatan edukasi untuk memperkuat kapasitas pelaksana layanan informasi publik, sekaligus menyelaraskan pemahaman di seluruh entitas Utama Karya Group. Pada tahun 2025, Utama Karya berkolaborasi dengan Komisi Informasi Pusat (KIP) menyelenggarakan Forum Edukasi Peningkatan Pemahaman Literasi serta Kemampuan Pelaksanaan Keterbukaan Informasi Publik pada Selasa, 16 September 2025, bertempat di Ballroom HK Tower, Jakarta.



Gambar 1.2 Forum Edukasi Peningkatan Pemahaman Literasi serta Kemampuan Pelaksanaan Keterbukaan Informasi Publik (KIP) 2025

Forum ini diikuti oleh perwakilan badan publik BUMN serta perangkat PPID di lingkungan Utama Karya Group, dengan menghadirkan narasumber dari KIP untuk memperdalam pemahaman terkait implementasi Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008, termasuk penguatan standar layanan, klasifikasi informasi, dan optimalisasi kanal akses agar informasi lebih transparan, akurat, dan mudah ditelusuri.

Sebagai bagian dari komitmen menghadirkan layanan yang inklusif dan berorientasi pada kepentingan publik, Utama Karya juga terus mendorong penguatan praktik baik dalam pengelolaan informasi, mulai dari penguatan tata kelola dokumen, pengarsipan digital, hingga pengembangan kanal layanan yang ramah bagi seluruh pemohon informasi. Inisiatif ini menegaskan kesiapan perusahaan dalam membangun layanan informasi publik yang profesional, responsif, serta mendukung pengawasan masyarakat terhadap pelaksanaan program dan proyek strategis nasional.



Gambar 1. 3 Petugas PPID Pelaksana Khusus



Gambar 1. 4 Dokumen Informasi Publik Format Braille



Gambar 1. 5 Parkir Khusus Disabilitas

Pelaksanaan layanan informasi publik oleh PPID Utama Karya secara berkala dimonitor dan dievaluasi oleh Komisi Informasi Pusat Republik Indonesia melalui mekanisme penilaian yang ditetapkan untuk pemeringkatan badan publik berdasarkan klaster. Hasil evaluasi tersebut menjadi rujukan peningkatan kualitas layanan sekaligus tolak ukur capaian keterbukaan informasi di lingkungan Utama Karya.

Pada tahun 2025, Utama Karya kembali meraih predikat “Informatif” dalam Anugerah Keterbukaan Informasi Publik (KIP) Tahun 2025 untuk kategori BUMN, dengan score 97,38 yang menandai konsistensi perusahaan dalam pengelolaan keterbukaan informasi publik. Capaian ini disebut sebagai keberhasilan Utama Karya untuk tahun keempat berturut-turut, sekaligus mempertegas komitmen perusahaan dalam menghadirkan layanan informasi publik yang semakin mudah diakses, akuntabel, dan inklusif.



Gambar 1.6 Anugerah Keterbukaan Informasi Publik 2025

C. Pelayanan Informasi Publik

PT Hutama Karya telah menetapkan tata cara keterbukaan informasi publik secara sistematis melalui Prosedur Nomor SP/CC/P/001 yang disahkan pada 26 Mei 2023. Dalam pelaksanaan pengelolaan layanan informasi publik tersebut, perusahaan mengacu pada Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021, khususnya ketentuan pada Pasal 9 dan Pasal 13.

.

Segmentasi Layanan Informasi Publik

Pelayanan informasi publik di Utama Karya mengacu pada tiga kelompok informasi utama sebagaimana diatur dalam Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021:

- Informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala: mencakup informasi dasar perusahaan, antara lain profil, struktur organisasi, serta laporan keuangan.
- Informasi yang wajib tersedia setiap saat: meliputi informasi yang dapat diakses ketika dibutuhkan, seperti data pelaksanaan proyek infrastruktur yang berjalan dan informasi kontak petugas/layanan PPID.
- Informasi yang wajib diumumkan secara serta-merta: berisi informasi yang harus segera disampaikan kepada publik, misalnya perubahan kebijakan atau pengumuman penting lain yang berdampak luas.

PPID Utama Karya melakukan pemeliharaan dan pengkinian informasi publik secara berkala agar informasi yang diakses masyarakat tetap relevan dan mutakhir, sejalan dengan kewajiban badan publik untuk memelihara serta memutakhirkan Daftar Informasi Publik (DIP). Beberapa informasi yang secara rutin diperbarui meliputi:

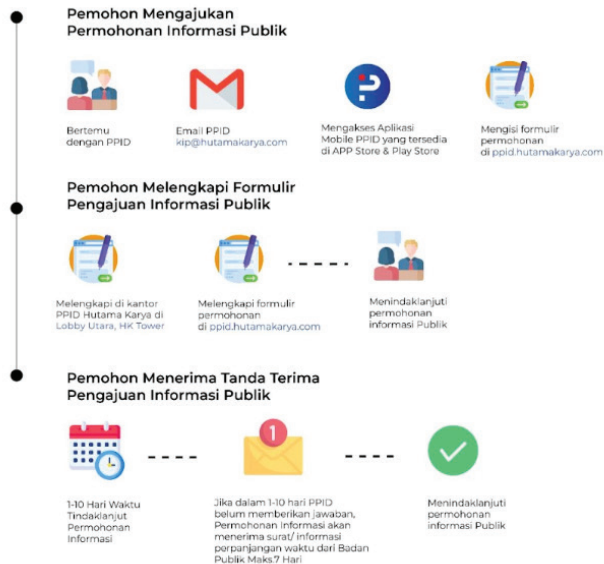
- Informasi profil perusahaan, antara lain profil singkat Direksi dan Dewan Komisaris, serta pembaruan struktur organisasi.
- Ringkasan informasi kegiatan usaha, termasuk perkembangan pembangunan dan ruas operasional Jalan Tol Trans Sumatra (JTTS), serta layanan/produk jasa konstruksi lainnya.

- Ringkasan kinerja perusahaan, berupa narasi realisasi program/kegiatan yang telah dan sedang berjalan beserta capaian utamanya.
- Ringkasan laporan keuangan PT Utama Karya (Persero).

Hutama Karya menetapkan Daftar Informasi Publik (DIP) setiap tahun berdasarkan Prosedur SP/KOM/P/020 Rev 1, yang disusun dari usulan PPID Pelaksana Divisi dan difinalkan oleh PPID setelah pembahasan. PPID juga melakukan uji konsekuensi atas informasi yang dikecualikan secara berkala maupun saat ada permohonan tertentu, dengan persetujuan Atasan PPID Tingkat I.

Panduan kerja bagi PPID Pelaksana Harian dalam menangani permohonan informasi publik dituangkan dalam SOP dan Instruksi Kerja (IK) yang ditetapkan oleh EVP Sekretaris Perusahaan serta disahkan melalui persetujuan Direktur Utama Utama Karya. Ketentuan ini menjadi acuan agar proses layanan informasi publik berjalan konsisten, tertib, dan profesional.

Pada 2025, PPID Utama Karya memperkuat layanan informasi publik melalui standarisasi, inklusivitas, dan peningkatan kapasitas, antara lain lewat Forum Edukasi bersama Komisi Informasi Pusat pada 16 September 2025 di HK Tower. Utama Karya juga kembali meraih predikat “Informatif” pada Anugerah KIP 2025 (kategori BUMN) untuk tahun keempat berturut-turut sejak 2022, didukung penguatan kanal layanan digital–luring terintegrasi serta aksesibilitas (misalnya Braille dan ruang layanan yang aksesibel).



Bagaimana Cara untuk **Mendapatkan Informasi Publik ?**



Gambar 1.7 Prosedur Permohonan Informasi Publik

Hutama Karya telah menjalankan layanan informasi publik berbasis prosedur yang terstandar untuk memastikan akses informasi yang inklusif dan responsif. Sejak 2021, PPID Hutama Karya mengoperasikan aplikasi mobile PPID guna meningkatkan kenyamanan pemohon dan mempercepat respons layanan, serta telah menambahkan widget disabilitas pada laman web PPID agar layanan dapat diakses lebih ramah bagi seluruh lapisan masyarakat, termasuk penyandang disabilitas.

Layanan Informasi Publik di PT Hutama Karya (Persero) dilaksanakan pada hari kerja (Senin–Jumat) pukul 09.00–16.00 WIB. Permohonan yang masuk di luar jam layanan akan ditindaklanjuti pada hari kerja berikutnya. Di luar jam operasional, PPID Pelaksana Harian melakukan konsolidasi permohonan dan menyiapkan nota/memo permintaan informasi kepada unit pemilik informasi sebagai dasar proses penyiapan jawaban.

Permohonan informasi yang diajukan melalui laman ppid.hutamakarya.com ditangani oleh PPID Pelaksana Harian, termasuk proses verifikasi permohonan dan pemeriksaan kelengkapan dokumen persyaratan. Selanjutnya, status dan perkembangan tindak lanjut permohonan akan dikirimkan kepada pemohon secara berkala melalui notifikasi email otomatis.

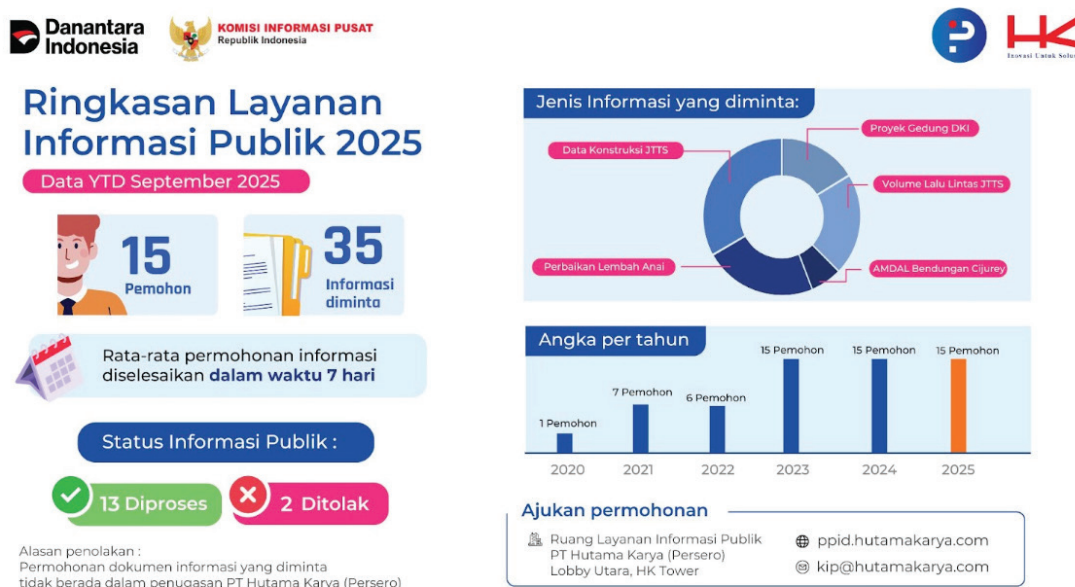
A. Rincian Layanan Informasi Publik

1. Ruang Layanan Informasi Publik

Sepanjang tahun 2025 (YTD September 2025), PPID Utama Karya telah memberikan pelayanan informasi publik kepada 15 pemohon dengan total 35 informasi yang diminta. Permohonan tersebut dilayani melalui kanal yang tersedia, termasuk layanan daring, dan rata-rata permohonan diselesaikan dalam 7 hari.

Dari seluruh permohonan yang masuk, 13 permohonan diproses dan 2 permohonan ditolak. Adapun alasan penolakan adalah karena dokumen/informasi yang diminta tidak berada dalam penugasan PT Utama Karya (Persero).

Jenis informasi yang paling banyak diminta mencakup Data Konstruksi JTTS, Volume Lalu Lintas JTTS, Proyek Gedung DKI, AMDAL Bendungan Cijurey, serta Perbaikan Lembah Anai.



Gambar 1.8 Ringkasan Layanan Informasi Publik 2025

2. Sengketa Informasi Publik

Pada tahun 2025, PPID Utama Karya tidak menerima permohonan sengketa informasi publik dari masyarakat maupun pihak lainnya. Kondisi ini menunjukkan bahwa layanan informasi publik yang diberikan berjalan efektif, memenuhi kebutuhan pemohon, dan dilaksanakan sesuai ketentuan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

B. Hasil Evaluasi dan Prestasi Layanan Informasi Publik

Komisi Informasi Pusat (KIP) RI secara berkala menilai keterbukaan informasi badan publik, termasuk PT Utama Karya (Persero), melalui e-kuesioner dan tahapan verifikasi. Hasil penilaian tersebut diumumkan dalam Anugerah Keterbukaan Informasi Publik.

Pada tahun 2025, Utama Karya kembali meraih predikat “Informatif” pada ajang Anugerah Keterbukaan Informasi Publik (KIP) Tahun 2025 untuk kategori BUMN dengan score 97,38. Penghargaan tersebut diserahkan secara simbolis oleh Komisioner Komisi Informasi Pusat, Samrotunnajah Ismail, kepada Direktur Human Capital & Legal Utama Karya, Muhammad Fauzan, pada rangkaian kegiatan Anugerah KIP yang diselenggarakan di Bidakara Hotel, Jakarta, pada pertengahan Desember 2025.

Keberhasilan ini menegaskan komitmen Utama Karya dalam menerapkan prinsip keterbukaan informasi publik, sekaligus memperkuat posisinya sebagai badan publik yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat.



Gambar 1.9 Piagam Predikat “Informatif” Utama Karya

C. Survei Kepuasan Layanan Informasi Publik

Untuk memastikan kualitas pelayanan informasi publik tetap terjaga dan responsif terhadap kebutuhan pemohon, PPID Utama Karya secara rutin melaksanakan survei kepuasan. Survei ini dirancang dengan mekanisme yang inklusif, yaitu dengan menyertakan tautan survei pada surat jawaban permohonan informasi, sehingga hasil penilaian yang diperoleh lebih akurat dan mencerminkan pengalaman langsung pemohon.

Hasil survei kepuasan tahun 2025 menunjukkan tingkat kepuasan pemohon terhadap pelayanan informasi publik berada pada kategori "Sangat Baik" dengan skor rata-rata yang tinggi. Seluruh dimensi pelayanan dinilai positif oleh pemohon, mencakup responsivitas dan profesionalisme petugas, kecepatan tanggapan terhadap permohonan, serta relevansi dan akurasi informasi yang disediakan. Hasil ini mencerminkan efisiensi dan komitmen PPID Utama Karya dalam memberikan layanan yang bermutu kepada masyarakat.

Data kepuasan pelanggan ini menjadi indikator penting bagi kesuksesan PPID Utama Karya dalam mewujudkan pelayanan keterbukaan informasi publik yang inklusif, transparan, dan responsif terhadap dinamika kebutuhan masyarakat luas.

D. Kendala Internal dan Eksternal Layanan Informasi Publik

Sepanjang tahun 2025, PPID Utama Karya terus memperkuat komitmen dalam menyediakan layanan informasi publik yang transparan dan inklusif. Meski demikian, masih terdapat sejumlah kendala internal dan eksternal yang mempengaruhi efektivitas pengelolaan informasi publik, sehingga perlu ditindaklanjuti sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas layanan ke depan.

Kendala Internal

Tata Kelola dan Kapasitas PPID

Pemahaman regulasi/standar layanan belum merata di seluruh PPID Divisi; mekanisme *transfer knowledge* saat pergantian personel belum sepenuhnya terstruktur sehingga berpotensi mempengaruhi kecepatan dan konsistensi respons.

Kendala Eksternal

Kompleksitas Permohonan dan Literasi Pemohon

Permohonan informasi makin beragam dan kerap memerlukan verifikasi lintas divisi/koordinasi pihak terkait; literasi pemohon tentang alur, jenis informasi, dan ketentuan layanan PPID masih perlu diperkuat melalui sosialisasi.

E. Rekomendasi dan Rencana Tindak Lanjut

1. Penguatan Tata Kelola dan Kapasitas PPID

- Menyelenggarakan pelatihan berkala bagi PPID Divisi terkait regulasi keterbukaan informasi publik dan prosedur pelayanan untuk memastikan konsistensi pemahaman.
- Mengembangkan panduan operasional dan modul pelatihan digital bagi pegawai baru guna mempercepat adaptasi dan mengurangi waktu tanggap.
- Mengadakan forum koordinasi rutin antar PPID Divisi untuk menyelaraskan standar layanan dan mempercepat proses verifikasi data lintas divisi.



2. Peningkatan Literasi dan Sosialisasi Publik

- Melaksanakan kampanye edukatif berkelanjutan melalui media sosial, situs resmi, dan event offline untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang hak keterbukaan informasi publik dan tata cara pengajuan.
- Penguatan Infrastruktur dan mengalokasikan anggaran khusus untuk pengembangan SDM, teknologi digital, dan kegiatan sosialisasi terkait keterbukaan informasi publik.

Kesimpulan

Sepanjang tahun 2025, PPID Utama Karya telah mempertahankan komitmen yang konsisten dalam memberikan pelayanan informasi publik yang transparan dan responsif. Pencapaian predikat "Informatif" pada Anugerah Keterbukaan Informasi Publik 2025 menegaskan dedikasi perusahaan dalam menerapkan prinsip keterbukaan informasi publik sesuai dengan standar nasional. Berbagai inisiatif telah dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan dan aksesibilitas bagi seluruh pemohon informasi.

Meskipun demikian, kendala internal terkait pemahaman regulasi yang belum merata di seluruh PPID Divisi dan mekanisme *transfer knowledge* yang perlu penguatan, serta kendala eksternal berupa kompleksitas permohonan dan literasi pemohon yang masih terbatas, masih memerlukan perhatian khusus. Tantangan-tantangan ini merupakan peluang untuk terus meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan informasi publik ke depan.

Dengan menerapkan rekomendasi yang telah disusun, Utama Karya dapat memperkuat tata kelola PPID, mengoptimalkan pemanfaatan teknologi digital, dan meningkatkan sosialisasi publik agar layanan keterbukaan informasi dapat diakses secara lebih luas dan merata. Upaya berkelanjutan ini akan memastikan Utama Karya tetap mempertahankan posisinya sebagai badan publik yang transparan sekaligus semakin memperkuat kepercayaan stakeholder dan masyarakat luas terhadap komitmen perusahaan dalam tata kelola yang baik dan pembangunan infrastruktur nasional yang berkelanjutan.

Vice President
Komunikasi Korporat
C.q. PPID Utama Karya



Rizki Dana

Officer
Komunikasi Korporat
C.q. PPID Pelaksana Utama Karya



Yovita Aufa



Laporan Tahunan Layanan Informasi
Publik PPID Hutama Karya

ppid.hutamakarya.com

2025