

LAPORAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK TAHUN 2025

Pejabat Pengelola Informasi dan
Dokumentasi (PPID)



PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk

2026

Kata Pengantar

Alhamdulillah, puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat dan karuniaNya sehingga Laporan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk Tahun 2025 dapat diselesaikan dengan baik, sesuai dengan yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan Informasi Publik.

Laporan ini merupakan hasil dari pelaksanaan seluruh rangkaian pengelolaan dan pelayanan informasi kepada masyarakat oleh PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk yang disusun sesuai mekanisme pelaporan tentang Standar Layanan Informasi Publik.

Semakin pesatnya perkembangan dunia digital menjadi peluang bagi industri pariwisata terutama pada aspek pelayanan informasi publik di tahun 2025. Kondisi demikian menuntut PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk untuk terus meningkatkan kinerja dalam penyebaran informasi publik yang valid terkait layanan informasi mengenai sektor pariwisata. Sehingga kebutuhan akan inovasi dan kolaborasi dengan berbagai stakeholders terus dibangun untuk mewujudkan penyediaan akses informasi yang transparan dan terbuka berbasis digital.

Laporan ini bertujuan untuk memberikan informasi dan gambaran mengenai kegiatan pengelolaan, pelayanan dan pendokumentasian informasi publik yang telah dicapai dan kendala-kendala yang dihadapi di tahun 2025. Masukan dan saran yang membangun dapat menambah peningkatan pelaksanaan Keterbukaan Informasi Publik di PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk.

Demikian laporan ini disampaikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Terima kasih.

Jakarta, Juni 2026
PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk
Selaku Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)



Martua Hami Siregar
NIP. 206405

Daftar Isi	Hal
Kata Pengantar	2
Daftar Isi	3
Daftar Tabel	4
Daftar Gambar	5
1. GAMBARAN UMUM KEBIJAKAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK	6
A. Kebijakan Umum Layanan Informasi Publik	6
B. Kebijakan Badan Publik Terhadap Layanan Informasi Publik	12
2. PELAKSANAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK	14
A. Fasilitas Aset (Sarana dan Prasarana) Layanan Informasi Publik	15
B. Petugas Pelayanan Informasi Publik	18
C. Anggaran Layanan Informasi Publik dan Laporan Penggunaannya	22
3. RINCIAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK	23
A. Jumlah Permintaan Informasi Publik	26
B. Waktu dalam Memenuhi Setiap Permintaan Informasi Publik	31
C. Jumlah Permintaan Informasi Publik yang Dikabulkan	31
D. Jumlah Permintaan Informasi Publik yang Ditolak Beserta Alasannya	31
4. MEDIA MONITORING SEBAGAI INSTRUMENT DALAM PELAKSANAAN INFORMASI PUBLIK	32
A. Media Monitoring Ancol	33
B. Daily Report (Laporan Harian)	33
C. Weekly Report (Laporan Mingguan)	34
D. Monthly Report (Laporan Bulanan)	35
E. Instrument Komunikasi melalui Media Monitoring	36
5. KENDALA INTERNAL DAN EKSTERNAL DALAM PELAKSANAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK	37
A. Kendala Eksternal	38
B. Kendala Internal	38
6. REKOMENDASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS DAN LAYANAN PUBLIK	39
A. Rekomendasi	40
B. Rencana Tindak Lanjut	40
KESIMPULAN	41
LAPORAN LAYANAN INFORMASI MELALUI DIGITAL	43
LAMPIRAN	47

Daftar Tabel	Hal
Tabel 1. Kondisi Sarana & Prasarana Kantor Layanan Publik di Gd Ecovention Lt 1	15
Tabel 2. Kondisi Sarana & Prasarana Kantor ACC di Gd Spekta	16
Tabel 3. Susunan Rincian Tugas PPID PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk	20
Tabel 4. Permohonan Informasi ke PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk Tahun 2025 melalui Corporate Communication.	26
Tabel 5. Traffic Permohonan Informasi ke PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk Tahun 2025 melalui Ancol Customer Care (ACC).	27
Tabel 6. Detail Permohonan Informasi ke PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk Tahun 2025 melalui Ancol Customer Care (ACC) berdasarkan Kategori Permohonan dan Channel Social Media.	27

Daftar Gambar	Hal
Gambar 1. Sarana dan Prasarana Kantor Layanan Publik di Gd Ecovention Lt 1	16
Gambar 2. Ruang Kerja Pelayanan Informasi Kantor ACC di Gd Spekta	17
Gambar 3. Struktur Organisasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk.	18
Gambar 4. Prosedur Permohonan Informasi di PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk.	24



01.

**GAMBARAN UMUM
KEBIJAKAN LAYANAN
INFORMASI PUBLIK**



A. KEBIJAKAN UMUM LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Kebijakan Layanan Informasi Publik merupakan wujud komitmen organisasi dalam menjamin hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang akurat, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan. Kebijakan ini diselenggarakan berdasarkan prinsip keterbukaan informasi, akuntabilitas, partisipasi publik, serta kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku, khususnya terkait keterbukaan informasi publik.

Melalui kebijakan ini, organisasi berupaya menyediakan akses informasi yang mudah, cepat, tepat waktu, biaya ringan, dan dengan cara yang sederhana bagi seluruh pemangku kepentingan. Layanan informasi publik tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga menjadi instrumen untuk membangun kepercayaan publik, meningkatkan kualitas pelayanan, serta memperkuat hubungan antara organisasi dengan masyarakat.

Dalam pelaksanaannya, layanan informasi publik dikelola melalui mekanisme yang terstruktur, mulai dari pengelolaan data dan dokumentasi, klasifikasi informasi, pelayanan permohonan informasi, hingga penyelesaian keberatan dan sengketa informasi apabila diperlukan. Seluruh proses tersebut dilaksanakan oleh pejabat atau unit yang bertanggung jawab sesuai dengan tugas dan kewenangannya.

Kebijakan ini juga mengatur pengelompokan informasi ke dalam beberapa kategori, yaitu informasi yang wajib diumumkan secara berkala, informasi yang wajib tersedia setiap saat, informasi yang wajib diumumkan secara serta-merta, serta informasi yang dikecualikan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, keseimbangan antara keterbukaan informasi dan perlindungan terhadap informasi yang bersifat rahasia tetap dapat terjaga.

Sejalan dengan perkembangan teknologi digital, penyelenggaraan layanan informasi publik terus dioptimalkan melalui pemanfaatan berbagai kanal komunikasi, baik secara langsung maupun melalui platform digital. Langkah ini bertujuan untuk memperluas akses masyarakat terhadap informasi sekaligus meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan.

Melalui penerapan Kebijakan Layanan Informasi Publik yang konsisten, organisasi berharap dapat menciptakan tata kelola yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, sehingga mampu mendukung terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas dan berorientasi pada kepentingan publik.

PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk sebagai perusahaan publik, merupakan perusahaan pengembang property dan pengelola kawasan rekreasi terbesar dan terpadu di Indonesia. Berdiri sejak 1960, Ancol mengelola kawasan seluas lebih dari 500 hektar yang terletak di utara Ibukota Jakarta.

Historikal PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk :

1960 - 1966

23 Desember 1960

Peruntukan & Penggunaan Tanah Ancol (PP No 51 Tahun 1960) & Dibentuknya Panitia Perencana Pembangunan Ancol berdasarkan Keppres No 338 Tahun 1960

19 Oktober 1966

Terbentuknya BPP Proyek Ancol

1973 - 1985

2 Agustus 1973

Peresmian Putri Duyung Cottage

28 June 1974

Peresmian Gelanggang Renang Jaya Ancol dan Gelanggang Samudra Jaya Ancol

17 Desember 1977

Peresmian Pasar Seni Jaya Ancol

29 Agustus 1985

Peresmian Dunia Fantasi

1992 - 2007

10 Juli 1992

Terbentuknya PT Pembangunan Jaya Ancol dari BPP Proyek Ancol

2 Juli 2004

Melakukan Initial Public Offering (IPO) dengan mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Indonesia (BEI)

10 Juli 2005

Peluncuran Logo baru "Ancol Taman Impian"

10 Juni 2007

Peresmian wahana baru Tornado di Dunia Fantasi

2008 - 2010

23 Mei 2008

Peluncuran Kawasan Hunian baru D'cove Residence

24 Juli 2009

Peluncuran Kawasan hunian baru Marina Coast Residence

26 Maret 2010

Peluncuran Kawasan hunian The Bukit Residence

10 Februari 2010

Padang Golf diubah menjadi Ocean Ecopark

2011 - 2012

15 September 2011

Candi Bentar MPH Putri Duyung mulai beroperasi

25 Agustus 2011

Peresmian Show Bau Fantastique Magic Fountain

15 Desember 2012

Peresmian Wahana Crazy Slide di Atlantis Water Adventures

2013 - 2014

9 Mei 2013

Peluncuran hunian baru Coasta Villa Housing

Desember 2014

Peresmian wahana Hello Kitty show

10 Juli 2014

Peresmian wahana Ice Age at Dufan

22 Maret 2014

Peluncuran hunian baru Jaya Ancol SeaFront Residence

12 Desember 2012

Peresmian Wahana Kalila Dunia Fantasi

2015 - 2016

15 Desember 2015

Peresmian Dufan Glow di Dufan

31 Desember 2015

Peresmian Ancol Lagoon, Pantai pasir putih sepanjang 3.4 KM

7 Januari 2016

Beroperasinya The Dragon Slide di Atlantis Water Adventures

14 Desember 2016

Peresmian Dolphin Bay di Ocean Dream Samudra and

JellyFish Aquarium di SeaWorld Ancol

2017 - 2018

22 Juni 2017

Peresmian Fasilitas Baru Kereta Sato- Sato

23 Juli 2017

Ocean Ecopark berganti nama Allianz Ecopark

20 December 2017

Peresmian wahana baru di Dufan, antara lain Dream Playground, Galactica, Colour of Kingdom and Time Adventures

2018

- Peresmian 2 slides di Atlantis Water Adventures, yaitu the Sky Box dan Dragon Race
- Area Jellyfish di SeaWorld Ancol

2019 - 2022

21 June 2019

Peresmian Wahana Baru:

Dunia Kartun di Dufan, Asthatirta di Atlantis Water Adventures, Istana Penguin, 5 Dimension Cinema and Karausel di Ocean Dream Samudra, Piranha Feeding Show di SeaWorld Ancol

21 Desember 2019

Peresmian wahana baru Kereta Misteri di Dunia Fantasi dan wahana Mola Mola di Ocean Dream Samudra

2021

Penambahan fasilitas baru Air Mancur Menari di kawasan timur Ancol

2022

- Kolaborasi Venue Sirkuit Formula E di Pantai Carnaval
- Perubahan Logo Baru – Ancol Rebranding
- Peluncuran Jakarta Bird Land

2023

1 April 2023

Pergantian Logo Unit (Sub-Brand):

- Taman dan Pantai menjadi Ancol Taman Impian;
- Dunia Fantasi menjadi Dufan Ancol;
- Ocean Dream Samudra menjadi Samudra Ancol;
- Atlantis Water Adventure menjadi Atlantis Ancol;
- Ocean Ecopark menjadi Ecopark Ancol; serta
- Jakarta Birdland menjadi Jakarta Bird Land Ancol. Changes of Unit

27 Desember 2023

Peresmian Sun Bear Exhibit di Samudra Ancol.

2024

23 Februari 2024

Peresmian Cluster Premium Paus Cottage Putri Duyung Ancol.

Juli 2024

Menghadirkan Alpaca Sahabat Baru di Samudra Ancol.

Desember 2024

Menghadirkan The Future Unleash, pertunjukan robot pertama di Indonesia.

2025

21 Agustus 2025

Pelepasliaran Tukik Penyu Sisik di Pulau Bidadari: "Seribu Tukik Sejuta Harapan"

2 Oktober 2025

Hadirkan Biota Baru Ikan Hiu Berjalan Introduction of a new marine species, the Walking Shark.

1 November 2025

Penjualan Perdana SOHO Tugu Permai



Visi Perusahaan

Menjadi perusahaan pengembang properti dengan kawasan wisata terpadu terbesar di Asia Tenggara

Misi Perusahaan

Sebagai komunitas pembaruan kehidupan masyarakat yang menjadi kebanggaan bangsa. Senantiasa menciptakan lingkungan sosial yang lebih baik melalui sajian hiburan berkualitas yang berunsur seni, budaya, dan pengetahuan.



Di industri pariwisata khususnya di skala nasional dan regional, Ancol Taman Impian masih menjadi pilihan utama yang mempengaruhi keputusan masyarakat dalam kebutuhan wisata. Memiliki area wisata yang paling luas se Indonesia menjadikan Ancol sebagai tempat untuk berbagai ide atraksi dan acara yang tanpa batas. Ancol Taman Impian dikunjungi lebih dari 10 juta pengunjung tiap tahunnya, menunjukkan Ancol menawarkan banyak kesempatan menarik untuk berbagai kolaborasi.

Ancol Taman Impian merupakan satu-satunya tempat wisata terintegrasi yang memiliki lokasi pinggir pantai di utara Jakarta. Ancol menawarkan beragam atraksi dan acara tematik untuk seluruh segmentasi pelanggannya dengan menyandingkan momentum-momentum besar seperti momen Natal dan Tahun Baru, momentum Hari Raya Idul Fitri (lebaran), momentum Libur Sekolah dan momentum peringatan kemerdekaan Republik Indonesia.

Regulasi pelayanan informasi akan menjadi landasan bagi PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk dalam menyampaikan informasi terbuka yang efektif kepada publik secara transparan, kredibel dan bertanggung jawab, sehingga kesesuaian dan penguatan organisasi PPID dirasa sangat perlu dalam rangka mewujudkan keterbukaan informasi publik.

Dalam menjalankan dan melaksanakan tugas, wewenang pengelolaan pelayanan dan keterbukaan informasi publik di lingkungan PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk, terus berupaya untuk memberikan pelayanan cepat dan tanggap dengan didukung oleh berbagai informasi yang akurat dan akuntabel sehingga dapat menumbuhkan rasa kepercayaan di mata publik.

B. KEBIJAKAN BADAN PUBLIK TERHADAP LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Sebagai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Provinsi DKI Jakarta dan perusahaan terbuka, PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk mengimplementasikan kebijakan layanan informasi publik yang meliputi:

- Pembentukan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) sebagai unit pengelola layanan informasi.
- Penyediaan informasi secara proaktif melalui website resmi dan media sosial.
- Standarisasi prosedur permohonan, penyampaian, dan penolakan informasi sesuai ketentuan perundangan.
- Pelaksanaan pelatihan dan pengembangan SDM PPID untuk meningkatkan kualitas layanan.

Pembentukan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dalam rangka perwujudan pelayanan informasi kepada publik. Sebagai Pelaksana, PPID PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk bertugas untuk melaksanakan tugas dan fungsi PPID pada satuan organisasi di lingkungan perusahaan, dengan tugas-tugas yang dimiliki sebagai berikut:

1. Melaksanakan kebijakan teknis layanan informasi publik yang ditetapkan PPID Perusahaan
2. Mengkoordinasikan proses penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan dan pelayanan informasi publik.
3. Membantu perusahaan untuk melakukan verifikasi bahan informasi publik yang dikelola melalui media publikasi kehumasan (corporate communication), publikasi social media dan media Ancol Customer Care (ACC).
4. Membuat, mengelola, memelihara dan pemutakhiran data informasi publik
5. Menjamin ketersediaan dan akselerasi layanan informasi publik agar mudah diakses oleh publik
6. Menyampaikan laporan pelaksanaan layanan informasi publik kepada Perusahaan.

Dalam melaksanakan tugas-tugas tersebut, pelaksana PPID memiliki kewenangan antara lain:

1. Meminta dokumen informasi publik dari divisi/departemen terkait yang sesuai dengan lingkup tugasnya.

2. Meminta klarifikasi kepada petugas pemberi informasi pada divisi/departemen terkait dalam melaksanakan pelayanan informasi publik.
3. Menugaskan petugas pelayanan informasi publik dalam menyiapkan dokumen untuk membantu perusahaan terhadap konsekuensi atas informasi publik.
4. Menetapkan daftar informasi publik yang telah dimutakhirkan (diupdate)

Untuk memberikan layanan yang transparan dan keterbukaan informasi kepada publik, PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk terus berupaya berinovasi dan berkolaborasi dengan berbagai stakeholders dalam mewujudkan penyediaan akses layanan informasi untuk masyarakat serta menjadi media bagi semua kalangan dalam mendapatkan informasi yang valid, cepat dan terpercaya.



02.

**PELAKSANAAN
LAYANAN
INFORMASI PUBLIK**



A. FASILITAS ASET (SARANA DAN PRASARANA) LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Pengelolaan dan pelayanan informasi publik melalui PPID PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk telah dilengkapi dengan berbagai fasilitas aset ketersediaan sarana dan prasarana pendukung. Fasilitas sarana dan prasarana pelayanan informasi publik terdiri dari:

1. Kantor Pusat Ancol di Gedung Ecovention Lantai 1, Taman Impian Jaya Ancol Jakarta Utara, menyediakan layanan tatap muka dan layanan online dengan kontak email : corcomm@ancol.com dan investor@ancol.com) untuk permintaan informasi.

Kelengkapan ruang layanan publik di Kantor Pusat Gd. Ecovention lantai 1 dilengkapi sarana & prasarana sebagai berikut:

Tabel 1. Kondisi Sarana dan Prasarana Kantor Layanan Publik PPID di Gd Ecovention Lt 1.

No	Sarana Prasarana	Jmlh Satuan	Ket Kondisi
1.	Ruang tamu	5 unit	Baik
2.	Kursi tamu	20 unit	Baik
3.	Meja tamu	5 unit	Baik
4.	Meja kerja petugas	9 unit	Baik
5.	Kursi kerja petugas	9 unit	Baik
6.	Computer/laptop	9 unit	Baik
7.	Printer	1 unit	Baik
8.	Lemari arsip	3 unit	Baik
9.	Lemari file	3 unit	Baik

Dari inventaris asset seperti tertera dalam table 1, sarana dan prasarana sebagai fasilitas PPID PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk dalam menjalankan layanan informasi publik sudah memadai dan layak.



Gambar 1. Aset Ruang Kerja Kantor Layanan Publik di Gd Ecovention Lt 1.

2. Kantor Layanan Publik Ancol Customer Care (ACC) dan Sosial Media di Gedung Spekta, Taman Impian Jaya Ancol Jakarta Utara, yang meliputi Prasarana system pengelolaan dokumen elektronik yang terintegrasi untuk mendukung penyimpanan dan distribusi informasi.

Kelengkapan ruang layanan publik di Kantor Gd Spekta dilengkapi sarana & prasarana sebagai berikut:

Tabel 2. Kondisi Sarana & Prasarana Kantor ACC di Gd Spekta :

No	Sarana Prasarana	Jmlh Satuan	Ket Kondisi
1.	Ruang tamu	2 unit	Baik
2.	Perangkat Komunikasi : • WhatsApp Business API • Email, Instagram DM • Facebook Messenger	Paket sistem	Baik dan aktif
3.	Sistem Pengelolaan Dokumen Elektronik : Menggunakan platform Freshworks untuk pengelolaan pertanyaan dan aduan	Paket sistem	Baik
4.	Ruang Operasional ACC: Lengkap dengan perangkat komputer dan internet stabil.		Baik

5.	Ruang Kerja Petugas : Informasi layanan social media (Instagram, facebook, twitter) lengkap dengan perangkat computer dan internet stabil		Baik
----	---	--	------



Gambar 2. Ruang Kerja Pelayanan Informasi Kantor ACC di Gd Spekta.

3. Website resmi PPID PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk : <https://korporat.ancol.com> yang dapat diakses oleh publik, terdiri dari pelayanan informasi :
- Profil PPID PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk
 - Layanan Informasi PPID
 - Informasi Berkala
 - Informasi Serta Merta
 - Informasi Setiap Saat
 - Permohonan Informasi
 - Regulasi Dasar Hukum PPID
 - Laporan PPID

B. PETUGAS PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

Dalam menjalankan tugas pelayanan informasi publik, petugas PPID didukung oleh sumber daya manusia yang terintegrasi dengan stake holders atau divisi dan bidang yang terkait di lingkungan PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk.

Berikut Struktur Organisasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk



Gambar 3. Struktur Organisasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk.

Sedangkan Susunan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk tahun 2025 adalah sebagai berikut :

Pengarah	: Agung Praptono selaku Senior Vice President Corporate Secretary
Ketua PPID	: Martua Hami Siregar selaku Kepala Divisi Institutional Relation & Communication
Sekretaris	: 1. Hari Untari selaku Kepala Bidang Corporate Office & Investor Relation 2. Ayu Putriana Dewi selaku Kepala Bagian Corporate Office & Investor Relation
Bidang Pelayanan & Pengelolaan Informasi	: 1. Daniel Windriatmoko selaku Kepala Bidang Corporate Communication 2. Rika Lestari selaku Kepala Bidang Corporate Sustainable Responsibility 3. Hari Untari selaku Kepala Bidang Corporate Investor Relation 4. Ariyadi Eko selaku Kepala Bidang Institutional Relation 5. Hermila selaku Kepala Bagian Corporate Communication 6. Husin Alatas selaku Kepala Bagian Corporate Sustainable Responsibility.
Bidang Data Riset & Informasi Digital	: 1. Ticha Hestiningrum Desanti selaku Kepala Divisi Riset & Data Analytic 2. Dewi Retno selaku Kepala Bidang Data Riset 3. Diajeng Laksmi selaku Kepala Bidang Brand Development & Digital 4. Aditya selaku Kepala Bidang Digital & Customer Care 5. Novi Asri selaku Kepala Bagian Riset & Media Monitoring 6. Windy selaku Kepala Bagian Digital & Sosial Media 7. Devi selaku Kepala Bagian Brand Development & Digital

- Bidang Infrastruktur & Sistem Informasi : 1. Encep Fahmi selaku Kepala Bidang teknologi informasi
2. Kakung selaku Kepala Bidang Sistem Informasi
3. Aries selaku Kepala Bidang Data Informasi

Tabel 3. Susunan Rincian Tugas PPID PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk

Jabatan di PPID	Rincian Tugas
Pengarah	• Memberikan arahan dan pembinaan dalam pengelolaan dan pelayanan informasi publik di lingkungan PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk • Sebagai penentu akhir pengambilan kebijakan apabila muncul masalah data pengelolaan dan pelaksanaan layanan informasi
Ketua	• Mengawasi pelaksanaan kegiatan pengelolaan dan layanan informasi publik di lingkungan PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk serta melakukan evaluasi terhadap kinerja tim PPID. • Memberikan arahan atas permohonan informasi publik dan memberikan keputusan/tanggapan atas pelaksanaan informasi publik • Mengintegrasikan informasi publik ke Institusi terkait dalam hal ini BP BUMD dan Pemprov DKI Jakarta
Sekretaris	• Mengkordinasikan dan mengkonsolidasikan pengumpulan bahan informasi dan dokumentasi dari PPID di lingkungan PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk • Menyimpan, mendokumentasikan, menyediakan layanan informasi yang akan disampaikan kepada publik • Melakukan pemutakhiran informasi dan dokumentasi • Mengintegrasikan informasi publik ke Institusi terkait dalam hal ini BP BUMD dan Pemprov DKI Jakarta • Membuat laporan layanan informasi publik
Pelayanan & Pengelolaan Informasi	• Penyajian data dan informasi melalui website : https://korporat.ancol.com dan paparan publik di lingkungan PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk

	• Pemutakhiran informasi yang disesuaikan dengan kategori informasi • Penyimpanan, pemeliharaan dan /atau perubahan informasi dalam format yang dibutuhkan dengan menggunakan sarana komunikasi yang efektif untuk pelayanan sesuai kemampuan sumber daya di PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk • Penyebarluasan informasi ke publik terkait informasi data, program, fasilitas, kegiatan yang valid, terpercaya dan akuntabel di lingkungan PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk • Menerima dan melayani permintaan informasi dan menyampaikan kembali informasi kepada publik. • Berkoordinasi dengan divisi/bidang terkait permohonan data yang disampaikan untuk publik. • Melaksanakan dukungan administrasi atas kebutuhan informasi publik di lingkungan PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk.
Data Riset & Informasi Digital	• Menyiapkan data-data yang dibutuhkan untuk informasi publik • Membuat program sebagai materi yang akan dijadikan informasi untuk publik • Menyebarluaskan informasi ke publik terkait program yang sesuai dengan kategori untuk publik. • Pemutakhiran informasi yang disesuaikan dengan kategori informasi untuk informasi publik • Melakukan pendokumentasian, penyimpanan, pengolahan dan pemeliharaan arsip dan dokumen di lingkungan PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk
Infrastruktur & Sistem Informasi	• Memastikan kelancaran system dan jaringan aplikasi website dalam kondisi baik untuk operasional. • Pemutakhiran layanan informasi dan system yang ada di media komunikasi publik • Melakukan pengembangan dan development perangkat media komunikasi publik.

	• Melakukan pengelolaan system informasi dan menjamin keamanan data untuk informasi publik.
--	---

C. ANGGARAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK DAN LAPORAN PENGGUNAAN ANGGARAN

- Anggaran layanan informasi publik dialokasikan dalam anggaran Divisi terkait di lingkungan PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk
- Penggunaan anggaran meliputi pemeliharaan website, program pengembangan Inovasi sistem digitalisasi, program pelatihan Sumber Daya Manusia, dan operasional layanan informasi.
- Laporan penggunaan anggaran tercantum dalam laporan keuangan tahunan perusahaan.



03.

RINCIAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK



Dalam melaksanakan tugas terkait pengelolaan, pendokumentasian dan pelayanan informasi publik, PT Pembangunan Jaya Ancol telah memfasilitasi publik sebagai pemohon informasi melalui layanan digital secara online.

Permohonan informasi publik yang ingin disampaikan maka publik dapat mengisi formulir permohonan informasi publik PJA, yang dapat diunduh langsung di website : <https://korporat.ancol.com> pada kolom menu **form-permohonan-informasi**. Selanjutnya petugas akan memeriksa kelengkapan data formulir yang telah diisi. Kemudian jawaban atau tanggapan informasi publik akan dikirimkan kepada pemohon melalui email yang diinput pada form permohonan informasi.



Gambar 4. Prosedur Permohonan Informasi di PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk.

Dalam pelaksanaan pemberian pelayanan informasi publik, PPID PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk telah memiliki alur ataupun mekanisme pelayanan informasi publik dan dokumentasi, antara lain:

a. Kategori Jenis Pelayanan Informasi Publik:

- Media Cetak
- Media Elektronik, atau
- Media Online
- Instansi / Institusi Publik
- Masyarakat Umum

b. Ketentuan Umum Pelayanan Informasi Publik :

- Sebelum memasuki kawasan Ancol Taman Impian, seluruh media yang membutuhkan pelayanan informasi publik harus menaati prosedur yang telah ditetapkan oleh Manajemen PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk.
- Seluruh informasi publik dapat dijadikan informasi yang baik dan bermanfaat bagi masyarakat dan tidak menimbulkan persepsi negatif kepada Perusahaan.

c. Mekanisme pelayanan informasi publik dan dokumentasi di PPID PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk adalah sebagai berikut:

Pelayanan Data dan Informasi:

- Seluruh informasi unit rekreasi di Ancol Taman Impian diterbitkan melalui press release dalam format pdf dan terdapat logo resmi Ancol.
- Seluruh informasi terkait produk dan layanan Ancol Taman Impian dapat diakses pada website resmi PPID : <https://korporat.ancol.com> atau www.ancol.com
- Setiap pemohon informasi publik wajib mengirimkan daftar pertanyaan terlebih dahulu melalui whatsapp atau email : corsec@ancol.com
- Nara sumber (spoke person) akan ditetapkan oleh Petugas Pelayanan dan Pengelolaan Informasi PPID PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk dalam hal ini Divisi Institutional Relation & Communication, dan Departemen Corporate Communication.
- Pertanyaan terkait operasional unit bisnis Ancol Taman Impian dapat dilakukan melalui telepon atau pesan singkat whatsapp Petugas Pelayanan dan Pengelolaan Informasi PPID PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk.

Pelayanan Informasi melalui Interview :

- Pihak Pemohon (media) wajib melakukan perjanjian/reservasi lebih dulu dengan tim Dept Corporate Communication
- Komunikasi dan pertanyaan diajukan melalui telepon atau pesan whatsapp kepada Petugas Pelayanan dan Pengelolaan Informasi PPID dalam hal ini Departemen Corporate Communication.
- Pertanyaan dapat juga dikirimkan melalui email ke : corsec@ancol.com
- Waktu dan tempat dalam melaksanakan interview/wawancara ditetapkan oleh Tim Corporate Communication.

Pelayanan Informasi melalui Pengambilan Gambar dalam Bentuk Foto/Video :

- Pelayanan informasi dalam bentuk gambar foto dan atau video, hanya digunakan untuk kepentingan pemberitaan
- Diberlakukan pembatasan jumlah media dalam melakukan liputan/interview dengan pihak unit bisnis rekreasi di Ancol Taman Impian.

A. Jumlah Permintaan Informasi Publik

PPID PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk dalam menjalankan tugas dan fungsi di bidang pelayanan informasi publik turut melakukan kegiatan rekapitulasi laporan pelayanan yang diajukan oleh masyarakat maupun institusi.

Sepanjang tahun 2025, PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk menerima permintaan informasi publik melalui website, email, telepon, *whatsapp* dan layanan langsung. Jumlah permintaan tercatat sekitar 211 permohonan, dengan rincian 193 permohonan informasi dari Media Press (Media Televisi, Media Radio dan Media Online), 16 permohonan informasi dari Instansi/Institusi Publik (Badan Pusat Statistik, Kementerian Pariwisata RI, Dinas Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif DKI Jakarta, Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistik DKI Jakarta) dan 2 permohonan dari Mahasiswa (Universitas).

Tabel 4. Permohonan Informasi ke PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk Tahun 2025 melalui Corporate Communication.

No.	Media/Instansi	Jan	Feb	Mar	April	Mei	Juni	Juli	Agust	Sept	Okt	Nov	Des	Total
1	Media Press	14	8	8	48	16	19	13	19	14	10	14	10	193
2	Instansi Publik	1	0	0	2	1	3	2	1	3	1	1	1	16
3	Mahasiswa	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2
Total		15	8	8	50	17	23	16	20	17	11	15	11	211

Sedangkan permohonan informasi melalui Ancol Customer Care (ACC) sepanjang tahun 2025 cukup variatif permohonan informasinya. Untuk laporan pelayanan informasi melalui Ancol Customer Care (ACC), rata-rata traffic pertanyaan per hari 1500 – 2000 permohonan informasi, dan selama setahun (2025) terdapat lebih dari 400.000 traffic pertanyaan/permohonan informasi.

Berdasarkan kategori jenis permohonan yang diajukan, 48% mengajukan permohonan informasi terkait tiket, wahana, jam operasional, promo, event dll, dan Channel Instagram banyak digunakan untuk mendapatkan informasi.

Merekap jumlah pengunjung/viewers website:

- o Website dilengkapi dengan sistem analitik yang merekam jumlah pengunjung secara berkala (data internal).
- o Rata-rata jumlah viewers : 8.991.377 page views per bulan 5.536.049 - 13.215.356 views dan di high seasion bisa mencapai 8.129.035 – 13.215.356 views.

Tabel 5. Traffic Permohonan Informasi ke PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk Tahun 2025 melalui Ancol Customer Care (ACC).

Description	Jan	Feb	Mar	April	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des
Total Incoming Traffic	28.050	161.679	36.510	37.904	21.849	27.333	22.494	23.410	24.505	20.036	19.931	22.686
Total Resolved	28.050	161.679	36.497	37.807	21.845	27.333	22.494	23.389	24.485	20.027	19.919	22.683
Ticket on Hold	0,00%	0,00%	0,04%	0,26%	0,02%	0,00%	0,00%	0,09%	0,08%	0,04%	0,06%	0,01%

Tabel 6. Detail Permohonan Informasi ke PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk Tahun 2025 melalui Ancol Customer Care (ACC) berdasarkan Kategori Permohonan dan Channel Social Media.

Breakdown By Category			Breakdown By Channel		
Category	Total	%	Channel	Total	%
Informasi	142.644 +122.186	48%	Instagram (DM)	9.021 -1.764	6%
Lain-lain	19.699 +18.100	7%	Instagram (Comment)	137.308 +128.826	85%
Pengaduan	73 -3	0,0%	Whatsapp	2.822 -2.094	2%
Permintaan	89 -85	0,0%	Facebook (Comment)	11.962 -6.904	7%
Giveaway	136.633 +131.653	46%	Email	281 +34	0%
			Widget	168 -103	0%
			Facebook (DM)	107 -31	0%

▲ ▼ Perbandingan bulan sebelumnya

Informasi Serta Merta – Berita General yang disampaikan kepada publik selama tahun 2025 melalui website korporat adalah sebagai berikut :

Tanggal	Berita / Kegiatan 2025
14 April 2025	Kunjungan Benchmarking dari Taiwan Theme Park
16 April 2025	Penyelenggaraan Acara Halal Bihalal bersama Dewan Komisaris, Direksi, Komite Audit dan Seluruh Karyawan
19 April 2025	Kunjungan dari Delegasi Provinsi Hainan, Tiongkok ke Ancol
25 April 2025	Pemadaman Listrik di PJA sebagai upaya Komitmen Peduli Lingkungan saat Hari Bumi Sedunia
5 Juni 2025	Pelaksanaan Program Restorasi Kerang Hijau di Ancol
6 Juni 2025	Pelaksanaan Shalat Idul Adha di Stone Area, Symphony of The Sea Ancol
25-26 Juni 2025	Pelaksanaan Aksi Peduli Terumbu Karang di Kepulauan Seribu

29 Juni 2025	Kunjungan Menteri Lingkungan Hidup Republik Indonesia ke Pengelolaan Sampah “Zero Waste” di kawasan Ancol Taman Impian
2 Juli 2025	Masjid Baiturrahman Jaya Ancol meraih penghargaan peringkat pertama sebagai masjid yang ramah disabilitas
11 Juli 2025	Perolehan Penghargaan Derap Kerjasama Jakarta Awards 2025 kategori Lingkungan
12 Juli 2025	Pelaksanaan Gerakan Cinta Bumi oleh kelompok Pelayanan Gereja Protestan di kawasan Nursery Pantai Carnaval Ancol
12 Juli 2025	Pelaksanaan Karya Bakti Liburan Sekolah di Pantai Beachpool Ancol oleh PJA bersama Suku Dinas Lingkungan Hidup
30 Juli 2025	Penerimaan Penghargaan Indonesia Best BUMD Award 2025
2-3 Agustus 2025	Peserta Pameran di KAI Expo 2025
2-3 Agustus 2025	Pelaksanaan Jakarta Water Sports 2025 di pantai lagoon
6 Agustus 2025	Kunjungan dari Delegasi Jakarta World Folklore Festival 2025 ke Sea World Ancol
6 Agustus 2025	Pelaksanaan Kick Off Laut Sehat Bebas Sampah dan Groundbreaking Kawasan Mangrove Nasional Oleh PJA dengan Kementrian Kelautan dan Perikanan RI
12 Agustus 2025	Penambahan Satwa di Samudra Ancol dengan dua ekor bayi penguin
17 Agustus 2025	Upacara Peringatan Kemerdekaan Republik Indonesia ke 80 bersama karyawan dan pemangku kepentingan di kawasan Ancol
18 Agustus 2025	Penyelenggaraan Lomba Panjat Pinang Kolosal di Pantai Ancol
19 Agustus 2025	Penandatanganan MoU antara BTN, Jakarta Propertindo dan PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk
21 Agustus 2025	Program Pelepasliaran Tukik (Anak Penyu Sisik) di Pulau Bidadari
26 Agustus 2025	Penerimaan Apresiasi dari Frontier Majalah Marketing atas konsistensi kinerja Perusahaan
29-30 Agustus 2025	Perayaan Ulang Tahun Dunia Fantasi (DUFAN) ke 40
13 September 2025	Kunjungan Delegation of National Landscape Department, Ministry of Housing and Local Government of Malaysia
17-21 September 2025	Peserta Pameran JITEX 2025 di Hall B Jakarta Convention Center
25 September 2025	Kuliah Umum dari Colorado State University di Candi Bentar Putri Duyung Ancol
3 Oktober 2025	Penambahan Biota Baru Ikan Hiu Berjalan di Sea World Ancol
15 Oktober 2025	Perolehan Penghargaan dalam Festival Pusta Karsa 2025
17 Oktober 2025	Peserta Pameran dalam Jakarta Travel Fair 2025 untuk kegiatan promosi di Lampung
17-18 Oktober 2025	Peserta Pameran dalam Capital Market Summit & Expo 2025 di Jakarta Convention Center
25 Oktober 2025	Penerimaan Rekor MURI atas penampilan Nandak Ondel-Ondel di Symphony of The Sea
26 Oktober 2025	Parade International Culture Beach
28 Okt – 2 Nov 2025	Peserta Pameran Jakarta Travel Fair 2025 untuk kegiatan promosi di Surabaya
1 november 2025	Penandatanganan Kerja Sama antara BTN dan Ancol terkait sponsorship dan pemanfaatan layanan jasa
4 November 2025	Perolehan apresiasi dari Frontier Majalah Marketing atas Konsistensi Kinerja Perusahaan
5 November 2025	Kegiatan Edukatif di Aviary Jakarta Bird Land Ancol
7 November 2025	Penyelenggaraan Kegiatan Bedah Buku Enam Puluh Lima Tahun Ancol

15 November 2025	Penyelenggaraan Jakarta Parade Hari Pahlawan 2025 di sepanjang pantai Symphony of The Sea
22 November 2025	Penyelenggaraan Ancol Aquathlon 2025
27 November 2025	Penerimaan 131 Peserta MagangHub Periode November 2025 sd Mei 2026
2 Desember 2025	Kunjungan dari Komisi B DPRD Provinsi DKI Jakarta
2 Desember 2025	Penandatanganan Kerja Sama antara PJA dan Unit Pengelola Sampah Terpadu (UPST) Dinas Lingkungan Hidup DKI Jakarta
3 Desember 2025	Pelaksanaan Investalk Series secara daring berkerja sama dengan BRIDS
3 Desember 2025	Pelaksanaan Public Expose PJAA secara daring
4 Desember 2025	Penerimaan Disway Award 2025 : Anugerah Brand Populer Indonesia untuk Kategori Pariwisata
5 Desember 2025	Penerimaan Ijin Reklamasi dan Perijinan SIPJI dari Kementerian Terkait
8 Desember 2026	Penerimaan Penghargaan Annual Report Award (ARA) dengan perolehan Juara II
11 Desember 2025	Penerimaan Penghargaan Anugerah Humas Jakarta 2025
13 Desember 2025	Kampanye Komunikasi Publik Kategori BUMD sebagai Juara 3
20 Desember 2025	JAKARTA NATURALIST WALK Seri ke-4 di Ancol Taman Impian
21 Desember 2025	JAKARNAVAL 2025 di Ancol Taman Impian dengan tema “Menuju Kota Global yang Berbudaya”
23 Desember 2025	Keseruan ISEKAI RUN Seri Ke-3 di Atlantis Water Adventures
31 Desember 2025	SYUKURAN 65 TAHUN PERJALANAN ANCOL MEMBANGUN IMPIAN
	Rayakan Tahun Baru, Ancol Donasikan 10% Penjualan Tiket untuk Korban Bencana di Sumatra

Informasi Serta Merta – Press Release yang disampaikan kepada Media Pers & Publik selama tahun 2025 melalui website korporat adalah sebagai berikut :

Tanggal	Press Release 2025
15 Januari 2025	Rekomendasi Liburan Imlek Mulai Dari Barongsai Hingga Tebar Angpao
16 Januari 2025	PT Pembangunan Jaya Ancol Raih Padmamitra Award DKI Jakarta 2024 untuk Program Sekolah
4 Februari 2025	Ancol Menjadi Tuan Rumah Peringatan Bulan Keselamatan dan Kesehatan Kerja 2025 DKI Jakarta
6 Februari 2025	Februari Makin Seru di Ancol, Banyak Bonus Menanti
24 Februari 2025	Kolaborasi Untuk Indonesia Bersih, Peringatan Hari Peduli Sampah Nasional 2025
7 Maret 2025	Ngabuburit Seru Di Ancol, Tiket Gratis Menanti
7 Maret 2025	Ancol Taman Impian dan Gogo Bike Resmi Jalin Kerjasama, Hadirkan Pengalaman Baru
7 Maret 2025	Upaya Ancol Dalam Menanggulangi Sampah Laut
7 Maret 2025	Keseruan Ngabuburit Gratis di Ancol, Ramadhan Tahun Ini!
22 Maret 2025	Santunan Ramadhan Ancol 2025
27 Maret 2025	Lebaran Penuh Keajaiban di Ancol Taman Impian
31 Maret 2025	Pelaksanaan Shalat Ied 2025
19 April 2025	Mulai April 2025, Pelajar Pemegang KJP Gratis Masuk Ancol
19 April 2025	Hari Kartini Peran Penting Wanita dalam Membangun Pariwisata

25 April 2025	RUPS PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk 2025: Kinerja, Pembagian Dividen, dan Pergantian Dewan Komisaris
26 April 2025	Peringatan Hari Bumi Sedunia 2025
02 Mei 2025	Spesial Hari Pendidikan Nasional - Ancol Bagikan Merchandise Eksklusif “Ruang Keajaiban” Gratis
06 Juni 2025	Hari Raya Idul Adha 1446 H
09 Juni 2025	GRATIS MASUK ANCOL DALAM RANGKA HUT JAKARTA KE- 498
23 Juni 2025	Semua yang Baru & Seru, Hadir di Ancol selama Libur Sekolah 2025
04 Juli 2026	GRATIS MASUK ANCOL UNTUK SELURUH MOTOR YAMAHA 4-6 JULI 2025
12 Juli 2025	Hari Lingkungan Hidup Sedunia 2025
26 Juli 2025	Hari Anak Nasional 2025 - Lomba Mewarnai Ruang Keajaiban
26 Juli 2025	Gubernur DKI Jakarta Meluncurkan Layanan Rute Baru Transjakarta Ancol – Blok M dan Peresmian Bus Listrik 2025
3 Agustus 2025	Jakarta International Dragon Boat Festival (JIDBF) 2025
18 Agustus 2025	HUT RI ke 80 : Merdeka—Ancol Beach Fest & Culture Wave
26 Agustus 2025	Pelepasliaran Tukik Penyu Sisik di Pulau Bidadari - Seribu Tukik Sejuta Harapan
30 Agustus 2025	40 Tahun Dunia Fantasi Ancol
4 September 2025	Peringati Hari Pelanggan Nasional 2025, Ancol Taman Impian Hadirkan Program Rekreasi Hemat
19 September 2025	RUPSLB PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk 2025: Pelaksanaan Reklamasi dan Perubahan
3 Oktober 2025	Sea World Ancol Rayakan Ulang Tahun ke-33: Hadirkan Biota Baru Ikan Hiu Berjalan
18 Oktober 2025	Ancol Hadirkan Rangkaian Event Edukatif dan Spektakuler Menjelang Akhir Tahun 2025 Dari Magical Halloween, hingga Festival Budaya Dunia di Ancol
1 November 2025	BTN dan Ancol Jalin Kerja Sama Sponsorship dan Pemanfaatan Layanan Jasa Perbankan
5 November 2025	Rayakan Usia ke-3 Tahun, Jakarta Bird Land Ancol Menggelar Kegiatan Edukasi Bersama Kawan Burung
14 November 2025	JAKARTA PARADE HARI PAHLAWAN 2025 “Spirit Pahlawan – Energi Jakarta” Hadir di Ancol: Perayaan Semangat Juang dalam Nuansa Urban dan Kreatif
25 November 2025	Ancol Berikan Apresiasi Spesial Hari Guru Nasional 2025 : Sediakan Tiket Gratis untuk Guru dan Tenaga Pengajar
27 November 2025	Ancol Berpartisipasi dalam Program MagangHub Kementerian Ketenagakerjaan Menerima 131 Peserta Magang untuk Periode November 2025 – Mei 2026
5 Desember 2025	Banjir Rob Terjadi di Wilayah Jakarta Utara , Ancol Pastikan Penanganan Tepat & Operasional Berjalan Lancar
17 Desember 2025	Ancol Taman Impian Hadirkan “LIBURAN PENUH CERIA” Sambut Natal 2025 & Tahun Baru 2026
24 Desember 2025	PENGUMUMAN RESMI - Penyesuaian Acara Malam Tahun Baru di Ancol
30 Desember 2025	Rayakan Tahun Baru, Ancol Donasikan 10% Penjualan Tiket untuk Korban Bencana di Sumatra

B. Waktu dalam Memenuhi Setiap Permintaan Informasi Publik

PPID PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk dalam melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan informasi publik memerlukan waktu (eskalasi) untuk memproses setiap permintaan informasi publik

Sepanjang tahun 2025, PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk menerima permintaan informasi publik melalui website, email, telepon, dan layanan langsung. Rata-rata waktu penyelesaian permintaan informasi adalah 7-14 hari kerja, yang mencakup koordinasi dengan bidang-bidang terkait.

Pelayanan informasi melalui whatsapp, instagram, FB (dm/komen), live chat di halaman bantuan, dan email, Petugas pelayanan informasi merespon awal (first response time): rata-rata 5 menit, sedangkan untuk merespon via email maksimal 24 jam kerja.

C. Jumlah Permintaan Informasi Publik yang Dikabulkan

Sekitar 98% permintaan informasi dikabulkan sepenuhnya, terutama yang bersifat umum dan tidak dikecualikan.

D. Jumlah Permintaan Informasi Publik yang Ditolak Beserta Alasannya

Sekitar 2% permintaan ditolak dengan alasan informasi termasuk kategori dikecualikan, seperti rahasia dagang, data pribadi, dan informasi yang dapat merugikan perusahaan. Selain itu pertanyaan bersifat spam / tidak relevan dan tidak ada feedback lanjutan dari pelanggan meski sudah ditanyakan kembali.



04.

**MEDIA MONITORING SEBAGAI
INSTRUMENT DALAM PELAKSANAAN
INFORMASI PUBLIK**

A. Media Monitoring Ancol

Sebagai perusahaan yang bergerak di industri pariwisata dan hiburan, PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk menerapkan sistem **Media Monitoring** secara berkelanjutan untuk memantau persepsi publik, pemberitaan media, serta percakapan di berbagai platform digital.

Monitoring dilakukan secara **real-time** dengan memanfaatkan berbagai tools yang mengintegrasikan sumber informasi dari **media online, media cetak, televisi, radio, media sosial, hingga YouTube**. Informasi yang diperoleh kemudian dianalisis menjadi laporan berkala sebagai dasar pengambilan keputusan, mitigasi isu, evaluasi strategi komunikasi, serta penyusunan langkah tindak lanjut oleh manajemen.

Melalui sistem ini, Ancol dapat mengetahui **apa yang dibicarakan masyarakat**, mengidentifikasi potensi isu sejak dini, mengukur efektivitas komunikasi perusahaan, sekaligus menjaga reputasi korporasi secara proaktif.

B. Daily Report (Laporan Harian)

Daily Report merupakan laporan pemantauan media yang disusun **setiap hari** sebagai bentuk *early warning system* terhadap seluruh pemberitaan dan percakapan publik mengenai Ancol.

Laporan ini memberikan gambaran kondisi komunikasi perusahaan dalam kurun waktu 24 jam terakhir sehingga manajemen dapat merespons isu secara cepat dan tepat.

Informasi yang disajikan meliputi:

- Jumlah pemberitaan dan percakapan mengenai Ancol.
- Sentimen publik (positif, netral, dan negatif).
- Potensi jangkauan pemberitaan (Potential Reach).
- Tingkat interaksi atau Engagement.
- Share of Voice dibandingkan kompetitor maupun kanal media.

- Word Cloud untuk mengetahui isu atau kata yang paling banyak dibahas.
- Daftar pemberitaan positif dan negatif beserta tautan sumber berita.
- Monitoring ulasan pelanggan dari Google Review, media sosial, maupun platform digital lainnya.
- Analisis isu yang sedang berkembang disertai rekomendasi tindak lanjut (*Action Plan*).

Manfaat Daily Report:

- Mendeteksi isu sejak dini sebelum berkembang menjadi krisis.
- Memastikan setiap pemberitaan penting segera diketahui manajemen.
- Menjadi dasar koordinasi cepat antar unit kerja dalam memberikan respons maupun klarifikasi apabila diperlukan.

C. Weekly Report (Laporan Mingguan)

Weekly Report merupakan laporan evaluasi yang merangkum hasil monitoring selama **satu minggu**. Laporan ini tidak hanya menyajikan data, tetapi juga memberikan analisis terhadap pola pemberitaan dan perkembangan opini publik.

Melalui laporan mingguan, perusahaan dapat melihat tren komunikasi secara lebih komprehensif dibandingkan laporan harian.

Isi laporan meliputi:

- Rekapitulasi seluruh pemberitaan selama satu minggu.
- Perbandingan volume pemberitaan antar hari.
- Perubahan tren sentimen publik.
- Topik atau isu yang paling banyak mendapat perhatian masyarakat.
- Performa publikasi korporasi dan efektivitas aktivitas komunikasi.
- Media yang paling aktif memberitakan Ancol.
- Analisis percakapan di media sosial.
- Evaluasi penanganan isu yang telah dilakukan selama minggu berjalan.
- Rekomendasi strategi komunikasi untuk minggu berikutnya.

Manfaat Weekly Report:

- Mengukur efektivitas aktivitas komunikasi perusahaan.
- Mengidentifikasi tren yang mulai berkembang.
- Menjadi bahan evaluasi rutin bagi Direksi dan manajemen.
- Menentukan strategi komunikasi yang lebih tepat pada periode berikutnya.

D. Monthly Report (Laporan Bulanan)

Monthly Report merupakan laporan analisis komprehensif yang menggambarkan performa komunikasi perusahaan selama **satu bulan penuh**. Laporan ini menjadi bagian dari evaluasi strategis terhadap reputasi perusahaan dan efektivitas program komunikasi korporasi.

Selain menyajikan data kuantitatif, laporan bulanan juga memberikan analisis yang lebih mendalam mengenai persepsi publik terhadap Ancol.

Cakupan laporan meliputi:

- Rekapitulasi total pemberitaan selama satu bulan.
- Analisis tren sentimen dibandingkan bulan sebelumnya.
- Perkembangan Share of Voice.
- Analisis isu strategis dan isu dominan.
- Performa kanal komunikasi perusahaan.
- Efektivitas publikasi program, event, maupun aktivitas korporasi.
- Media dan influencer yang memberikan kontribusi terbesar terhadap eksposur Ancol.
- Evaluasi keberhasilan penanganan isu strategis.
- Insight mengenai perilaku audiens dan preferensi informasi.
- Rekomendasi strategi komunikasi dan media engagement untuk bulan berikutnya.

Manfaat Monthly Report:

- Menjadi bahan evaluasi strategis Direksi dan manajemen.
- Mengukur pencapaian Key Performance Indicator (KPI) komunikasi perusahaan.
- Menentukan arah kebijakan komunikasi korporasi.
- Mendukung penyusunan strategi reputasi perusahaan secara berkelanjutan.

E. Instrument Komunikasi melalui Media Monitoring

Melalui pelaksanaan **Daily Report, Weekly Report, dan Monthly Report**, Ancol memiliki sistem pemantauan komunikasi yang terintegrasi sehingga perusahaan mampu:

- Memantau opini publik secara real-time.
- Mengidentifikasi potensi risiko reputasi sejak dini.
- Mengukur efektivitas komunikasi korporasi dan publikasi perusahaan.
- Menyusun langkah mitigasi isu secara cepat, tepat, dan terukur.
- Mendukung pengambilan keputusan Direksi berbasis data (data-driven decision making).
- Menjaga serta meningkatkan citra positif Ancol sebagai destinasi wisata unggulan dan BUMD kebanggaan Provinsi DKI Jakarta.

Dengan pendekatan ini, Media Monitoring tidak hanya berfungsi sebagai alat pemantau pemberitaan, tetapi juga menjadi **instrumen strategis dalam pengelolaan reputasi perusahaan**, memperkuat kepercayaan publik, dan mendukung pencapaian tujuan bisnis Ancol secara berkelanjutan.



05.

**KENDALA INTERNAL DAN
EKSTERNAL DALAM PELAKSANAAN
INFORMASI PUBLIK**



A. KENDALA EKSTERNAL

PPID PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk dalam melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan informasi publik mengalami kendala-kendala untuk memproses setiap permintaan informasi publik, antara lain :

- Kurangnya pemahaman masyarakat tentang hak akses informasi publik.
- Permintaan informasi yang tidak spesifik atau tidak sesuai prosedur.
- Keterbatasan informasi yang dapat diberikan langsung tanpa eskalasi ke unit terkait.
- Masih adanya hoax atau informasi tidak benar yang beredar di luar kanal resmi.

B. KENDALA INTERNAL

- Koordinasi antar unit kerja dalam penyediaan informasi masih perlu ditingkatkan.
- Pengembangan sistem digitalisasi layanan informasi masih dalam tahap penyempurnaan.
- Sinkronisasi data real-time dengan sistem booking dan ticketing yang kadang belum optimal.



06.

**REKOMENDASI DAN RENCANA
TINDAK LANJUT UNTUK
MENINGKATKAN KUALITAS DAN
LAYANAN PUBLIK**

A. REKOMENDASI

Beberapa hal yang menjadi rekomendasi dalam pelaksanaan pengelolaan dan pelayanan informasi publik yang diselenggarakan oleh PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk adalah sebagai berikut:

- Meningkatkan sosialisasi hak akses informasi publik kepada masyarakat.
- Memperkuat sistem digitalisasi layanan informasi dan pengelolaan dokumen.
- Inovasi program layanan informasi publik yang dapat dimanfaatkan dan berdampak kepada masyarakat.
- Meningkatkan kapasitas SDM pengelola layanan informasi, melalui workshop, seminar atau group discussion/sharing.

B. RENCANA TINDAK LANJUT

Sedangkan beberapa hal yang menjadi tindak lanjut dalam pelaksanaan pengelolaan dan pelayanan informasi publik yang diselenggarakan oleh PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk adalah sebagai berikut:

- Pengembangan menu khusus PPID di website resmi perusahaan.
- Pelatihan berkala bagi petugas PPID.
- Evaluasi rutin pelaksanaan layanan informasi publik.



KESIMPULAN

Di era keterbukaan informasi publik, sudah selayaknya pengelolaan dan pelayanan informasi untuk publik dapat diakses dengan mudah dengan berbagai platform media. PPID PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi di bidang pelayanan informasi publik sepanjang tahun 2025 telah secara berkala melakukan penginputan pada system untuk dapat diakses masyarakat dan secara periodik melakukan inovasi dalam meningkatkan pelayanan informasi publik melalui asset digital seperti website, social media, press release atau pun laporan perusahaan, hal ini sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008.

Pengelolaan dan pelayanan informasi publik di PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk dilaksanakan sebagai wujud komitmen perusahaan dalam menerapkan prinsip keterbukaan informasi, transparansi, akuntabilitas, dan tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate GovernancelGCG*). Melalui fungsi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), Ancol terus memastikan bahwa masyarakat memperoleh akses terhadap informasi publik yang akurat, cepat, mudah, dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pengelolaan informasi tidak hanya berfokus pada pemenuhan permohonan informasi publik, tetapi juga mengedepankan penyediaan informasi secara proaktif melalui berbagai kanal komunikasi perusahaan, seperti website resmi, media sosial, siaran pers, publikasi korporasi, serta layanan informasi lainnya. Dengan demikian, masyarakat dapat memperoleh informasi secara terbuka tanpa harus selalu mengajukan permohonan informasi.

Di sisi lain, Ancol juga memperkuat sistem pengelolaan isu melalui media monitoring yang dilakukan secara harian, mingguan, dan bulanan. Langkah ini memungkinkan perusahaan untuk memahami persepsi publik, mengidentifikasi potensi isu sejak dini, serta menyusun strategi komunikasi yang responsif dan berbasis data. Pendekatan tersebut menjadi bagian penting dalam menjaga reputasi perusahaan sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan informasi kepada masyarakat.

Ke depan, Ancol akan terus mengembangkan inovasi dalam pengelolaan dan pelayanan informasi publik melalui pemanfaatan teknologi digital, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, penguatan koordinasi antar unit kerja, serta peningkatan kualitas layanan PPID yang lebih adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Seluruh upaya tersebut diharapkan dapat memperkuat kepercayaan publik, mendukung terciptanya tata kelola perusahaan yang semakin transparan dan akuntabel, serta sejalan dengan visi Ancol sebagai destinasi wisata kelas dunia yang menjadi kebanggaan masyarakat dan mendukung pembangunan serta transformasi Jakarta menuju kota global.



LAPORAN LAYANAN INFORMASI MELALUI DIGITAL



1. Memiliki website/situs/portal resmi (utama):

- PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk memiliki website resmi <https://korporat.ancol.com> sebagai portal utama penyedia informasi publik.
- Website : www.ancol.com menyediakan informasi lengkap seputar tiket, atraksi, event dan promosi program.

2. Dalam website terdapat menu dokumen publik terkait informasi publik yang dapat diunduh :

- Website korporat.ancol.com menyediakan menu dokumen yang dapat diunduh oleh public seperti informasi berkala, informasi serta merta dan informasi setiap saat seperti laporan tahunan, laporan keuangan, laporan keberlanjutan dan kebijakan perusahaan, dapat diunduh secara gratis.
- Sedangkan website www.ancol.com tersedia download untuk:
 - Peta Ancol
 - Brosur promosi.
 - Paket kunjungan rombongan.
 - E-ticket (bagi yang sudah purchase).

3. Merekap jumlah pengunjung/viewers website:

- Website dilengkapi dengan sistem analitik yang merekam jumlah pengunjung secara berkala (data internal).
- Rata-rata jumlah viewers : 400.000 – 600.000 page views per bulan dan di high season bisa mencapai 800.000 – 1.000.000 views.

4. Merekap jumlah pengunduh/downloaders dokumen publik terkait informasi publik:

- Sistem website mencatat jumlah pengunduhan dokumen publik, khususnya laporan tahunan dan keuangan.

5. Memiliki website atau menu khusus PPID:

- Menu khusus PPID sedang dalam tahap pengembangan untuk memudahkan permohonan dan pengajuan keberatan secara online.

6. Website/Situs/Portal khusus PPID badan publik sudah menampilkan kelengkapan profil PPID sesuai dengan SK:

- Profil PPID dan struktur organisasi PPID akan ditampilkan pada menu khusus PPID yang sedang dikembangkan.

7. Website/Situs/Portal PPID memiliki menu/tools yang dapat menerima permohonan informasi dan pengajuan keberatan secara online:

- Fitur permohonan dan keberatan online sedang dalam pengembangan, sementara permohonan dapat diajukan melalui email dan telepon.

8. Memiliki media lain seperti media sosial dalam menyampaikan informasi publik:

- Ancol aktif menggunakan media sosial sebagai saluran komunikasi informasi publik.

9. Memiliki akun media sosial Facebook, Twitter, dan Instagram:

- Instagram: @jaya.ancol, @ancoltamanimpian
- Facebook : Ancol Taman Impian
- Twitter/X : @ancoltmnimpian
- TikTok: @ancoltamanimpian
- YouTube: Ancol Taman Impian
- WhatsApp Business: untuk customer service & informasi promo
- LinkedIn: PT Pembangunan Jaya Ancol, Tbk (khusus B2B & recruitment)



LAMPIRAN LAYANAN INFORMASI MELALUI DIGITAL



Website resmi PPID : <https://korporat.ancol.com>



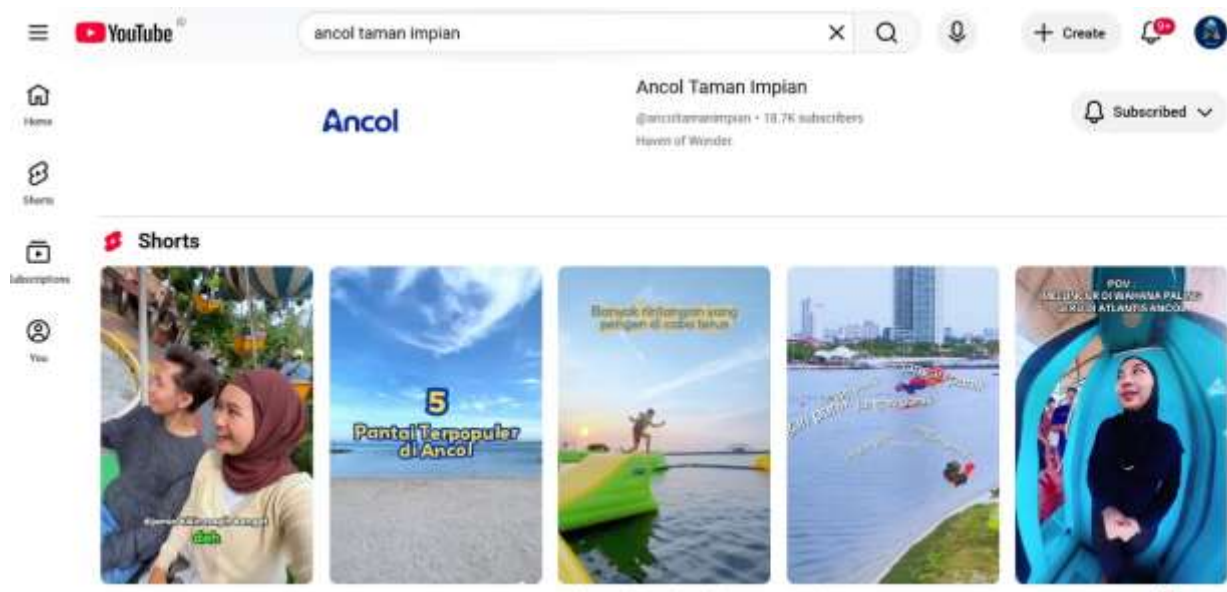
Website resmi rekreasi Ancol : www.ancol.com



Website resmi Properti Ancol : <https://properti.ancol.com>



Youtube resmi rekreasi Ancol : [@ancoltamanimpian](https://www.youtube.com/@ancoltamanimpian)



Instagram PPID : @jaya.ancol



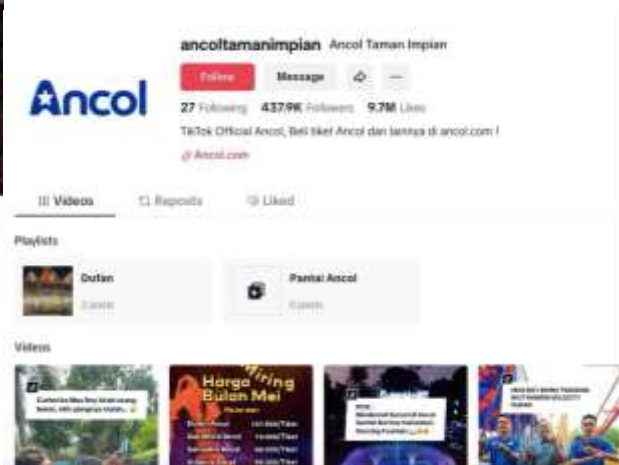
Instagram Ancol : @ancoltamanimpian



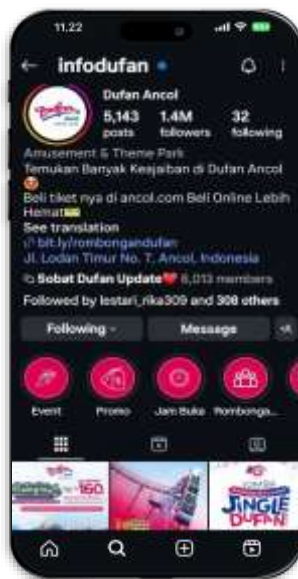
Tiktok Ancol : @ancoltamanimpian



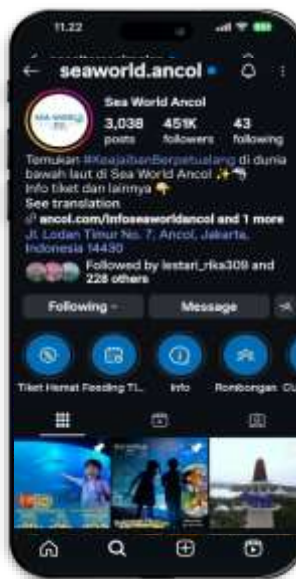
Twitter Ancol : @ancoltmnimpian



Instagram Dufan : @infodufan



Instagram Sea World: @seaworld.ancol



Instagram Samudra: @samudra.ancol

Instagram Atlantis : @atlantiswateradventures Instagram Bird Land : @jakartabirdland

