



# **LAPORAN TAHUN 2024**

**Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)  
PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk**

**2025**

## Kata Pengantar

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 2024 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 2024. 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 2024. 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.

PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk  
Selaku Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)



**Martua Hami Sikegar**  
**NIP. 206405**

| <b>Daftar Isi</b>                                                                       | <b>Hal</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 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                             | 8          |
| 2. GAMBARAN UMUM PELAKSANAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK                                   | 10         |
| A. Sarana dan Prasarana Layanan Informasi Publik                                        | 10         |
| B. Sumber Daya Manusia yang Menangani Layanan Informasi Publik                          | 13         |
| C. Anggaran Layanan Informasi Publik dan Laporan Penggunaannya                          | 16         |
| 3. RINCIAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK                                                   | 17         |
| A. Jumlah Permintaan Informasi Publik                                                   | 18         |
| B. Waktu dalam Memenuhi Setiap Permintaan Informasi Publik                              | 19         |
| C. Jumlah Permintaan Informasi Publik yang Dikabulkan                                   | 19         |
| D. Jumlah Permintaan Informasi Publik yang Ditolak Beserta Alasannya                    | 19         |
| 4. KENDALA INTERNAL DAN EKSTERNAL DALAM PELAKSANAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK            | 20         |
| A. Kendala Eksternal                                                                    | 20         |
| B. Kendala Internal                                                                     | 20         |
| 5. REKOMENDASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS DAN LAYANAN PUBLIK | 21         |
| A. Rekomendasi                                                                          | 21         |
| B. Rencana Tindak Lanjut                                                                | 21         |
| KESIMPULAN                                                                              | 22         |
| LAPORAN LAYANAN INFORMASI MELALUI DIGITAL                                               | 23         |
| LAMPIRAN                                                                                | 25         |



## Daftar Tabel

## Hal

|                                                                                 |    |
|---------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1. Kondisi Sarana & Prasarana Kantor Layanan Publik di Gd Ecovention Lt 1 | 10 |
| Tabel 2. Kondisi Sarana & Prasarana Kantor ACC di Gd Spekta                     | 11 |
| Tabel 3. Susunan Rincian Tugas PPID PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk               | 14 |

## Daftar Gambar

## Hal

|                                                                            |    |
|----------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1. Sarana dan Prasarana Kantor Layanan Publik di Gd Ecovention Lt 1 | 11 |
| Gambar 2. Ruang Kerja Pelayanan Informasi Kantor ACC di Gd Spekta          | 12 |

## 1. GAMBARAN UMUM KEBIJAKAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK

---

### A. Kebijakan Umum Layanan Informasi Publik

Kebutuhan akan informasi dan data menjadi aspek penting bagi kehidupan sehari-hari khususnya informasi yang dibutuhkan publik termasuk informasi di dunia pariwisata/hiburan. Era keterbukaan informasi menjadi pondasi dalam mewujudkan transparansi dan partisipasi di masyarakat.

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 :

- 23 Desember 1960.

Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1960 tentang Peruntukan dan Penggunaan Tanah Ancol; Keputusan Presiden No. 338 Tahun 1960 tentang Pembentukan Panitia Perencana Pembangunan Antjol dipimpin oleh Menkeu.

- 19 Oktober 1966

Surat Keputusan Gubernur DKI Jakarta No.1b.3/1/26/1966 Menunjuk PT Pembangunan Jaya Sebagai Badan Pelaksana Pembangunan Proyek (BPPP) Antjol; BPPP Ancol diketuai oleh Gubernur DKI Soemarno Sosroatmodjo

- 10 Juli 1992

Akta Pendirian Badan Hukum PT Pembangunan Jaya Ancol, Akta Nomor 33 Tahun 1992

- 2 Juli 2004

PT Pembangunan Jaya Ancol melakukan aksi korporat yaitu : Initial Public Offering (IPO) di bursa menjadi PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk

#### 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 12 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 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 yang efektif kepada publik secara transparan, 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 penyiapan 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.

## 2. GAMBARAN UMUM PELAKSANAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK

---

### A. Sarana dan Prasarana Layanan Informasi Publik

Pengelolaan dan pelayanan informasi publik melalui PPID PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk telah dilengkapi dengan berbagai fasilitas 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](mailto:corcomm@ancol.com) dan [investor@ancol.com](mailto: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 & Prasarana Kantor Layanan Publik 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. Sarana dan Prasarana 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 : <ul style="list-style-type: none"> <li>WhatsApp Business API</li> <li>Email, Instagram DM</li> <li>Facebook Messenger</li> </ul> | Paket sistem | Baik dan aktif |

|    |                                                                                                                                              |              |      |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------|
| 3. | Sistem Pengelolaan Dokumen Elektronik :<br>Menggunakan platform Freshworks untuk pengelolaan pertanyaan dan aduan                            | Paket sistem | Baik |
| 4. | Ruang Operasional ACC:<br>Lengkap dengan perangkat komputer dan internet stabil.                                                             |              | Baik |
| 5. | Ruang Kerja Petugas :<br>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 :
  - a. Visi Misi PPID PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk
  - b. Informasi Berkala
  - c. Informasi Serta Merta
  - d. Informasi Setiap Saat
  - e. Form Permohonan Informasi
  - f. Kontak PPID

## **B. Sumber Daya Manusia yang Menangani Layanan 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 merupakan Susunan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk tahun 2024:

Pengarah : Agung Praptono selaku Senior Vice President Corporate Secretary

Ketua PPID : Martua Hami Siregar selaku Kepala Divisi Institutional Relation & Communication

Sekretaris : 1. Rengganis Utami selaku Kepala Divisi Corporate Office & Investor Relation  
2. Hari Untari selaku Kepala Bidang 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. Sofia Cakti 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.  
7. Jihan selaku Kepala Seksi Corporate Communication

Bidang Data Riset & Informasi Digital : 1. Ticha Hestiningrum Desanti selaku Kepala Divisi Riset & Data Analytic  
2. Dewi Retno selaku Kepala Bidang Data Riset

3. Putri Indiartri selaku Kepala Bidang Brand Development & Digital
4. Aditya selaku Kepala Bagian Digital & Customer Care
5. Novi Asri selaku Kepala Bagian Riset & Media Monitoring
6. Windy selaku Kepala Bagian Digital & Sosial Media
7. Taufik Ashari 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        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Memberikan arahan dan pembinaan dalam pengelolaan dan pelayanan informasi publik di lingkungan PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk</li> <li>Sebagai penentu akhir pengambilan kebijakan apabila muncul masalah data pengelolaan dan pelaksanaan layanan informasi</li> </ul>                                                                                                                                                            |
| Ketua           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Mengawasi pelaksanaan kegiatan pengelolaan dan layanan informasi publik di lingkungan PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk serta melakukan evaluasi terhadap kinerja tim PPID.</li> <li>Memberikan arahan atas permohonan informasi publik dan memberikan keputusan/tanggapan atas pelaksanaan informasi publik</li> <li>Mengintegrasikan informasi publik ke Institusi terkait dalam hal ini BP BUMD dan Pemprov DKI Jakarta</li> </ul> |
| Sekretaris      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Mengkordinasikan dan mengkonsolidasikan pengumpulan bahan informasi dan dokumentasi dari PPID di lingkungan PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyimpan, mendokumentasikan, menyediakan layanan informasi yang akan disampaikan kepada publik</li> <li>• Melakukan pemutakhiran informasi dan dokumentasi</li> <li>• Mengintegrasikan informasi publik ke Institusi terkait dalam hal ini BP BUMD dan Pemprov DKI Jakarta</li> <li>• Membuat laporan layanan informasi publik</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Pelayanan & Pengelolaan Informasi | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penyajian data dan informasi melalui website : <a href="https://korporat.ancol.com">https://korporat.ancol.com</a> dan paparan publik di lingkungan PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk</li> <li>• Pemutakhiran informasi yang disesuaikan dengan kategori informasi</li> <li>• Penyimpanan, pemeliharaan dan /atau pengubahan informasi dalam format yang dibutuhkan dengan menggunakan sarana komunikasi yang efektif untuk pelayanan sesuai kemampuan sumber daya di PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk</li> <li>• Penyebarluasan informasi ke publik terkait informasi data, program, fasilitas, kegiatan yang valid, terpercaya dan akuntabel di lingkungan PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk</li> <li>• Menerima dan melayani permintaan informasi dan menyampaikan kembali informasi kepada publik.</li> <li>• Berkoordinasi dengan divisi/bidang terkait permohonan data yang disampaikan untuk publik.</li> <li>• Melaksanakan dukungan administrasi atas kebutuhan informasi publik di lingkungan PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk.</li> </ul> |
| Data Riset & Informasi Digital    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyiapkan data-data yang dibutuhkan untuk informasi publik</li> <li>• Membuat program sebagai materi yang akan dijadikan informasi untuk publik</li> <li>• Menyebarluaskan informasi ke publik terkait program yang sesuai dengan kategori untuk publik.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemutakhiran informasi yang disesuaikan dengan kategori informasi untuk informasi publik</li> <li>• Melakukan pendokumentasian, penyimpanan, pengolahan dan pemeliharaan arsip dan dokumen di lingkungan PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk</li> </ul>                                                                                                                                              |
| Infrastruktur & Sistem Informasi | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memastikan kelancaran system dan jaringan aplikasi website dalam kondisi baik untuk operasional.</li> <li>• Pemutakhiran layanan informasi dan system yang ada di media komunikasi publik</li> <li>• Melakukan pengembangan dan development perangkat media komunikasi publik.</li> <li>• Melakukan pengelolaan system informasi dan menjamin keamanan data untuk informasi publik.</li> </ul> |

### C. Anggaran Layanan Informasi Publik dan Laporan Penggunaannya

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

### 3. 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.

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

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](http://www.ancol.com)

- Setiap pemohon informasi publik wajib mengirimkan daftar pertanyaan terlebih dahulu melalui whatsapp atau email : [corcomm@ancol.com](mailto:corcomm@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 : [corcomm@ancol.com](mailto:corcomm@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 2024, PT Pembangunan Jaya



Ancol Tbk menerima permintaan informasi publik melalui website, email, telepon, dan layanan langsung. Jumlah permintaan tercatat sekitar 180 permohonan.

Untuk laporan pelayanan informasi melalui Ancol Customer Care (ACC), rata-rata traffic pertanyaan per hari 2.318, dan selama setahun (2024) terdapat 800.000 traffic pertanyaan

## **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 2024, 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 92% permintaan informasi dikabulkan sepenuhnya, terutama yang bersifat umum dan tidak dikecualikan.

## **D. Jumlah Permintaan Informasi Publik yang Ditolak Beserta Alasannya**

Sekitar 8% 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.

#### **4. KENDALA INTERNAL DAN EKSTERNAL DALAM PELAKSANAAN LAYANAN 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.

## **5. 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.
- 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 2024 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.

Dengan demikian pelaksanaan pengelolaan dan pelayanan informasi publik yang telah dilakukan oleh PPID PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk dapat memberikan informasi secara terbuka kepada masyarakat luas sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk menciptakan transparansi dalam penyelenggaraan perusahaan yang bersih *good corporate governance (GCG)*.

**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](http://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 menyediakan menu dokumen seperti laporan tahunan, laporan keuangan, dan kebijakan perusahaan yang dapat diunduh secara gratis.
- Sedangkan website [www.ancol.com](http://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 : @ancoltnimpian
  - TikTok: @ancoltamanimpian
  - YouTube: Ancol Taman Impian
  - WhatsApp Business: untuk customer service & informasi promo
  - LinkedIn: PT Pembangunan Jaya Ancol, Tbk (khusus B2B & recruitment)

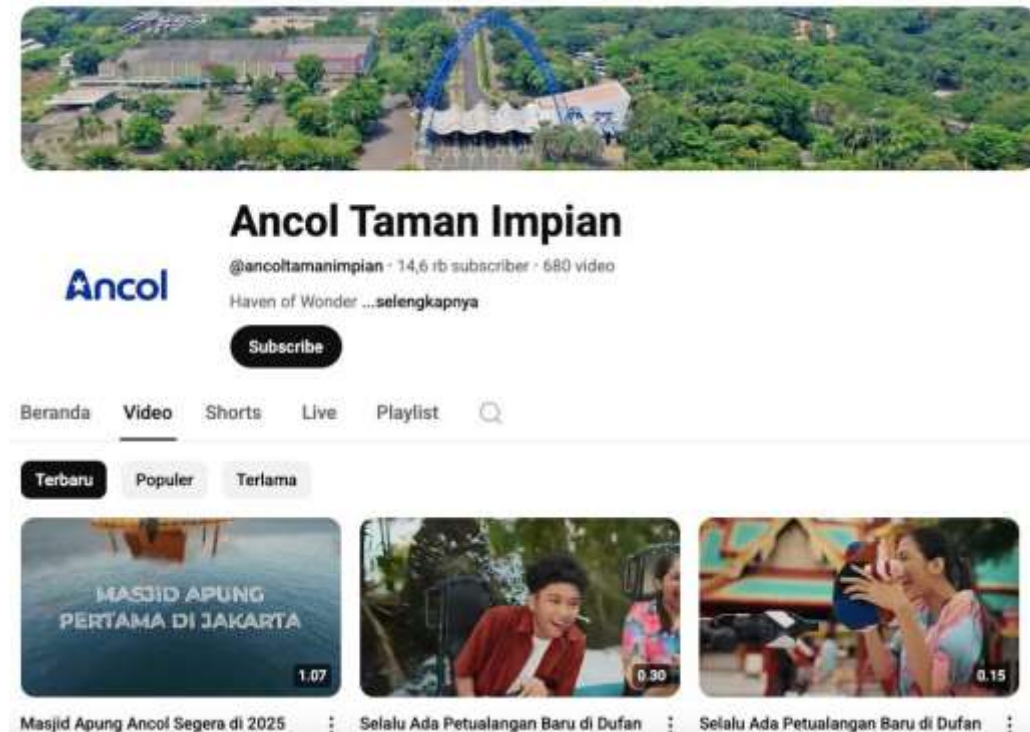
Website resmi PPID : <https://korporat.ancol.com>



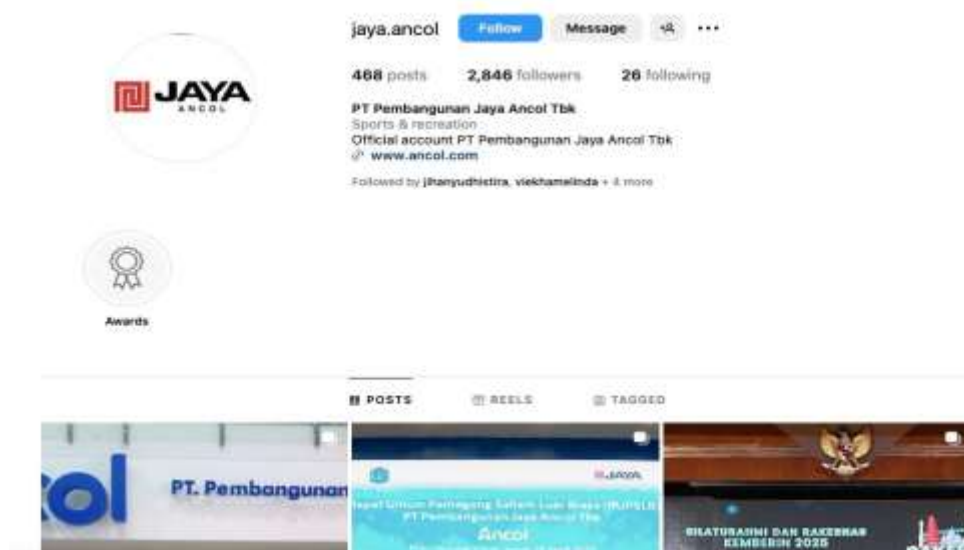
Website resmi rekreasi Ancol : [www.ancol.com](http://www.ancol.com)



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



Instagram PPID : [@jaya.ancol](https://www.instagram.com/jaya.ancol)

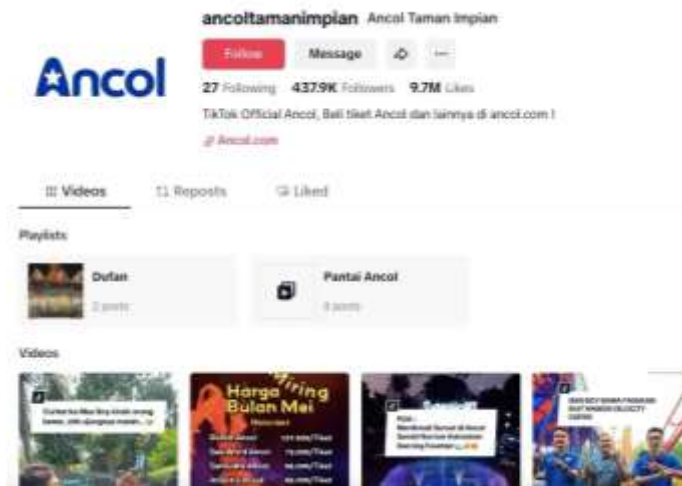




Instagram Ancol : @ancoltamanimpian



Tiktok Ancol : @ancoltamanimpian

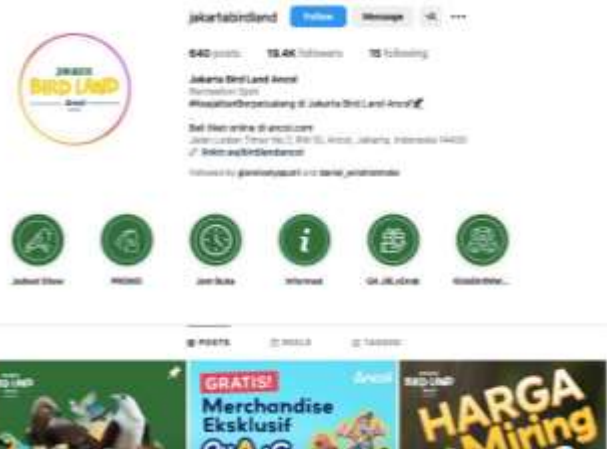


Twitter Ancol : @ancoltmnimpian



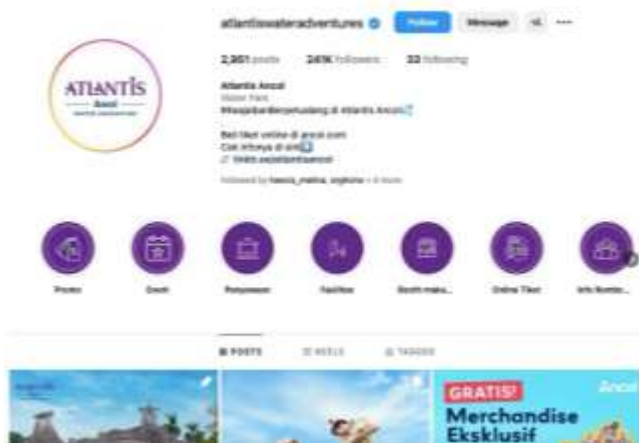
Instagram Dufan : @infodufan

Instagram Bird Land : @jakartabirdland



Instagram Atlantis : @atlantiswateradventures

Instagram Sea World: @seaworld.ancol



Instagram Samudra: @samudra.ancol



samudra.ancol

Follow

Message

1,108 posts

107K followers

30 follow

Samudra Ancol

Temukan #KeajaibanBerpetualang di Samudra Ancol  
Info tiket dan lainnya 📌

🔗 [ancol.com/infosamudraancol](https://ancol.com/infosamudraancol)

Followed by hesvia\_melina and daniel\_windriatmoko

