



PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI

L A P O R A N

Layanan Informasi Publik

Tahun 2025

Ringkasan Layanan

Januari sampai dengan Desember 2025



2

Permohonan informasi

Diketahui melalui proses sengketa

2

Dijawab tepat waktu

Dalam batas 10 hari kerja

0

Dikabulkan

Seluruhnya maupun sebagian

2

Tidak dipenuhi

Berlanjut menjadi keberatan

2

Keberatan

Ditanggapi dalam batas 30 hari kerja

2

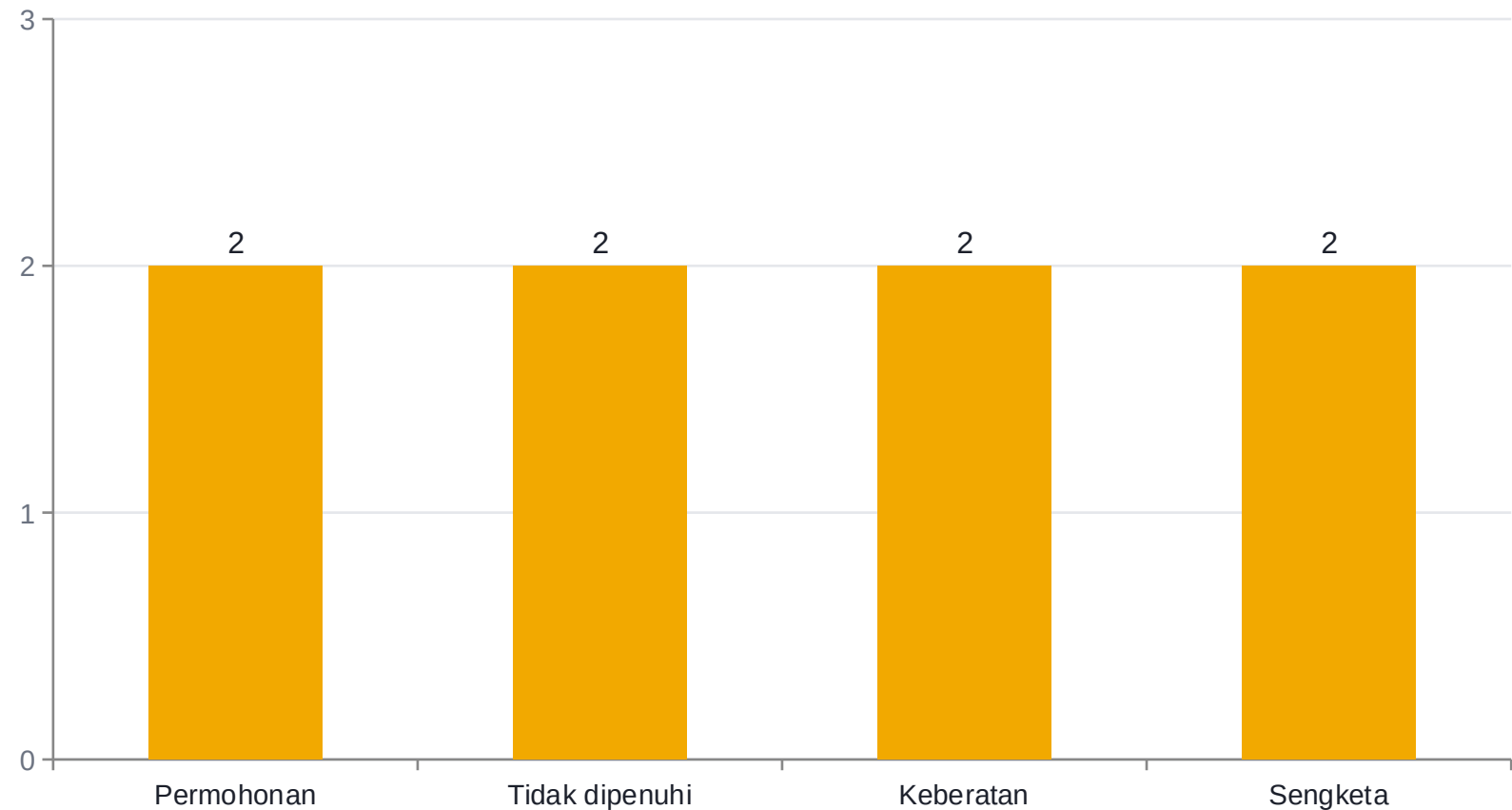
Sengketa informasi

Diproses Komisi Informasi Provinsi

Rincian Layanan Informasi Publik



Tahun 2025, Januari sampai dengan Desember



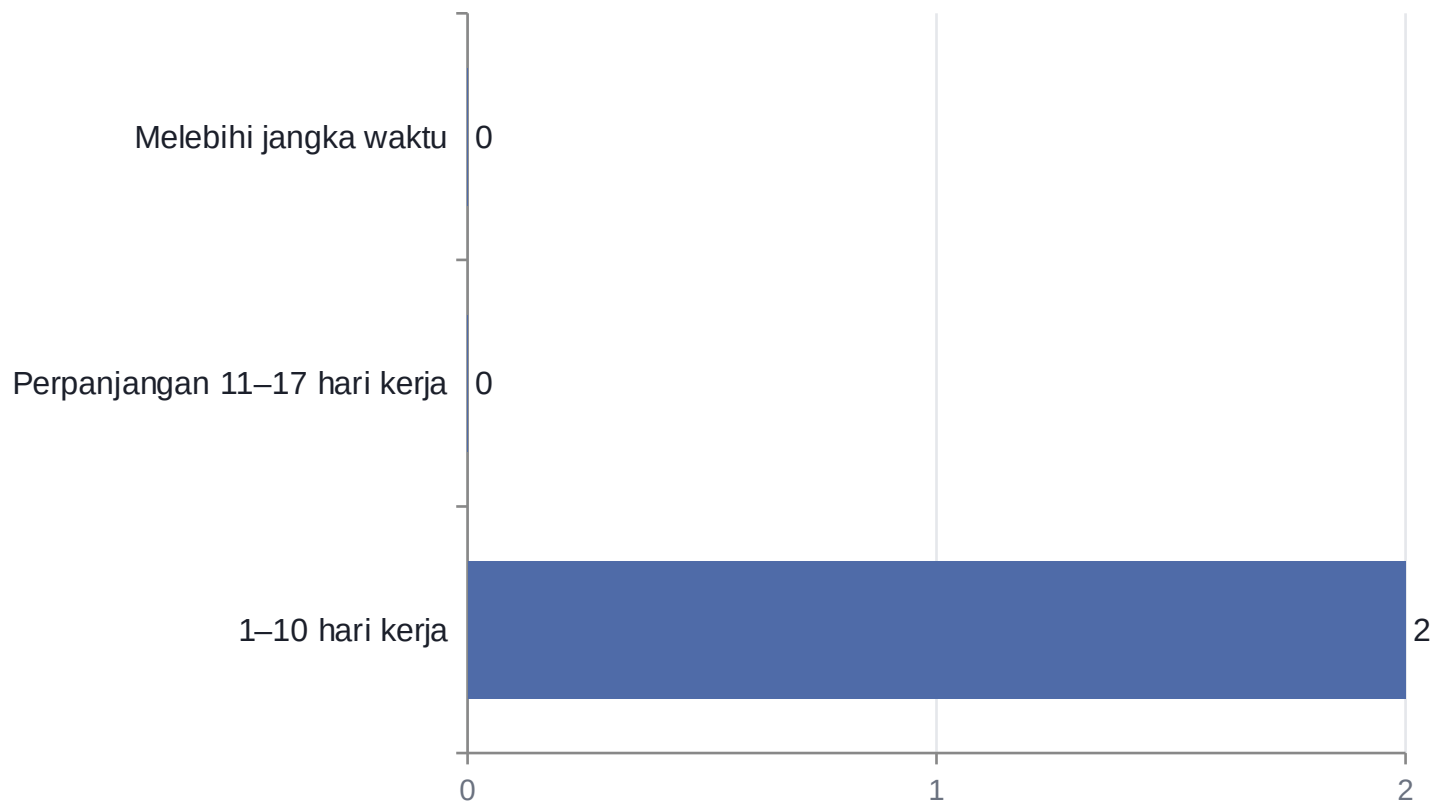
Catatan

- Kedua permohonan diterima melalui kanal di luar meja layanan Kantor Pusat, salah satunya melalui Kantor Cabang Pembantu.
- Setiap permohonan yang tidak dipenuhi berlanjut menjadi keberatan, lalu menjadi sengketa di Komisi Informasi Provinsi.
- Bulan penerimaan permohonan dilengkapi dari arsip surat masuk dan berkas perkara.

Pasal 22 UU Nomor 14 Tahun 2008: pemberitahuan tertulis paling lambat 10 hari kerja, dapat diperpanjang 7 hari kerja.

Waktu Pemenuhan Permohonan

Klasifikasi waktu jawaban atas permohonan Tahun 2025



10

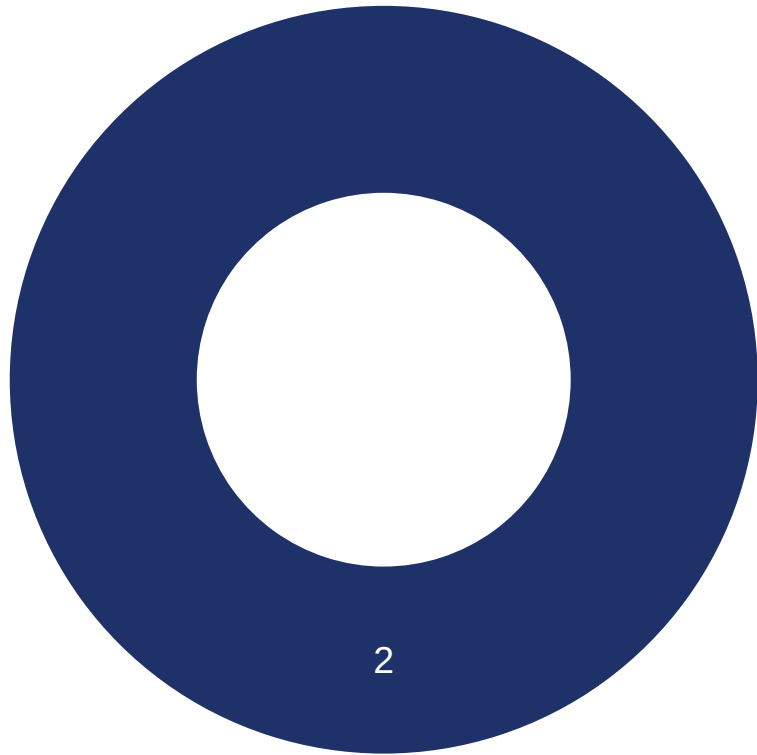
hari kerja, batas jawaban atas permohonan menurut UU KIP, dipenuhi tanpa perpanjangan

Catatan pencatatan

Karena permohonan diterima di luar meja layanan Kantor Pusat, tanggal penerimaan dan tanggal jawaban ditelusuri dari arsip.

Hasil Permohonan Informasi Publik

Dikabulkan, dikabulkan sebagian, dan tidak dipenuhi



■ Tidak dipenuhi ■ Dikabulkan seluruhnya ■ Dikabulkan sebagian

Informasi nasabah

Permintaan dokumen transaksi seorang nasabah korporasi. Informasi ini merupakan keterangan mengenai Nasabah Penyimpan dan Simpanannya yang termasuk Rahasia Bank.

Informasi pengelolaan BUMN

Permintaan transparansi perencanaan dan penggunaan dana tanggung jawab sosial dan lingkungan Perseroan di wilayah Sulawesi Utara.

Dasar penolakan atas informasi nasabah: Pasal 40 UU Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana diubah terakhir dengan UU Nomor 4 Tahun 2023, juncto Pasal 17 huruf j UU KIP.

Keberatan dan Sengketa Informasi

Dua perkara yang diproses Komisi Informasi Provinsi pada 2025

Mei 2025

Komisi Informasi Provinsi Sulawesi Utara

Pemohon: Rakyat Anti Korupsi (RAKO)

Objek: transparansi perencanaan dan penggunaan dana tanggung jawab sosial dan lingkungan.

Putusan: permohonan Pemohon dikabulkan. Tindak lanjut dikoordinasikan dengan fungsi hukum; sampai laporan disusun belum terdapat permohonan eksekusi maupun gugatan lanjutan.

Agustus 2025

Komisi Informasi Provinsi DKI Jakarta

Pemohon: Team Operasional Penyelamatan Asset Negara RI

Objek: dokumen transaksi seorang nasabah korporasi, dengan Termohon Kantor Cabang Pembantu.

Putusan sela: perwakilan Pemohon dinyatakan tidak sah karena tidak dapat menunjukkan surat kuasa asli sesuai ketentuan.

Perseroan berkedudukan sebagai Termohon: menunjuk kuasa, menyerahkan jawaban tertulis, menyiapkan alat bukti, dan hadir dalam persidangan sesuai PerKI Nomor 1 Tahun 2013.

Pembelajaran dan Tindak Lanjut

Penguatan layanan berdasarkan pengalaman Tahun 2025

1

Register bersama

Seluruh permohonan dari Kantor Cabang dan kanal layanan nasabah dicatat dalam satu register PPID.

2

Pengujian konsekuensi

SOP dilengkapi dengan tahapan penyeimbangan kepentingan publik sebelum informasi ditutup.

3

Informasi terbuka yang sensitif

Pemberian informasi dengan mitigasi risiko sebagai jalan tengah antara memberi utuh dan menolak.

4

Kesiapan sebagai Termohon

Kuasa, jawaban tertulis, dan alat bukti disiapkan sejak keputusan layanan diambil.



Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi
PT Bank Mandiri (Persero) Tbk

Menara Mandiri, Jl. Jenderal Sudirman Kav. 54–55, Jakarta 12190

Portal PPID: bankmandiri.co.id/ppid

Surel: corporate.communication@bankmandiri.co.id

Mandiri Call 14000

Cepat, tepat, dan transparan