

# Laporan Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi

BPK Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau

TAHUN 2019

SUBBAGIAN HUBUNGAN MASYARAKAT DAN  
TATA USAHA KEPALA PERWAKILAN

## KATA PENGANTAR

Badan Pemeriksa Keuangan adalah lembaga negara yang bertugas untuk memeriksa pengelolaan dan tanggung jawab keuangan Negara sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Selain itu, sebagai Badan Publik, BPK juga berkewajiban melayani permintaan informasi atas Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) dan pengaduan masyarakat.

Hal ini sesuai dengan ketentuan pada pasal 7 ayat (1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 yang menyatakan bahwa setiap Badan Publik wajib menyediakan, memberikan dan/atau menerbitkan Informasi Publik yang berada di bawah kewenangannya kepada Pemohon Informasi Publik, selain informasi yang dikecualikan sesuai dengan ketentuan. Kemudian berdasarkan pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2004 dan pasal 7 ayat (5) Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2006 hasil pemeriksaan BPK yang telah disampaikan kepada Lembaga Perwakilan (DPR/DPRD) dinyatakan terbuka untuk umum.

Permintaan informasi atas Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) dan pengaduan masyarakat di BPK dilaksanakan melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) serta Tim Pengelola Pusat Informasi dan Komunikasi (PIK). PPID bertanggung jawab atas proses pengumpulan seluruh informasi publik dari setiap unit kerja setelah dimutakhirkan oleh pimpinan masing-masing unit kerja sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam sebulan dan pengujian tentang konsekuensi yang timbul sebelum menyatakan Informasi Publik tertentu dikecualikan.

Selanjutnya PIK merupakan tempat pengelolaan informasi dan komunikasi BPK yang berfungsi sebagai sarana publik untuk mendapatkan pelayanan atas permintaan informasi terkait BPK maupun terkait hasil pemeriksaan. PIK juga berfungsi sebagai sarana bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan atas informasi maupun pengaduan terkait dengan keuangan Negara/daerah maupun terkait kinerja BPK secara umum serta untuk menyampaikan aspirasi terkait dengan kinerja BPK. Khusus bagi wartawan, PIK juga berfungsi sebagai sarana untuk memperoleh informasi dan wawancara.

Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban pengelolaan informasi dan dokumentasi yang diselenggarakan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di lingkungan BPK Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau.

Batam, 14 Februari 2020

**Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi  
BPK Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau**

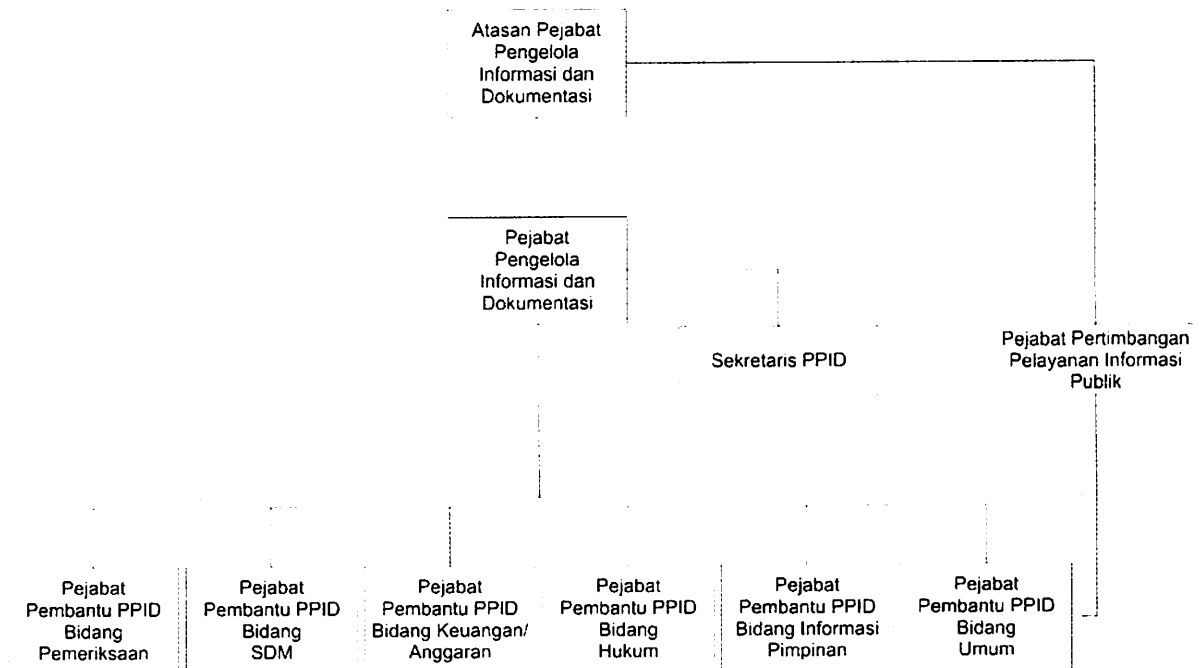
  
**Widhi Widayat**  
NIP 196908041997031005

## PENGELOLAAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI

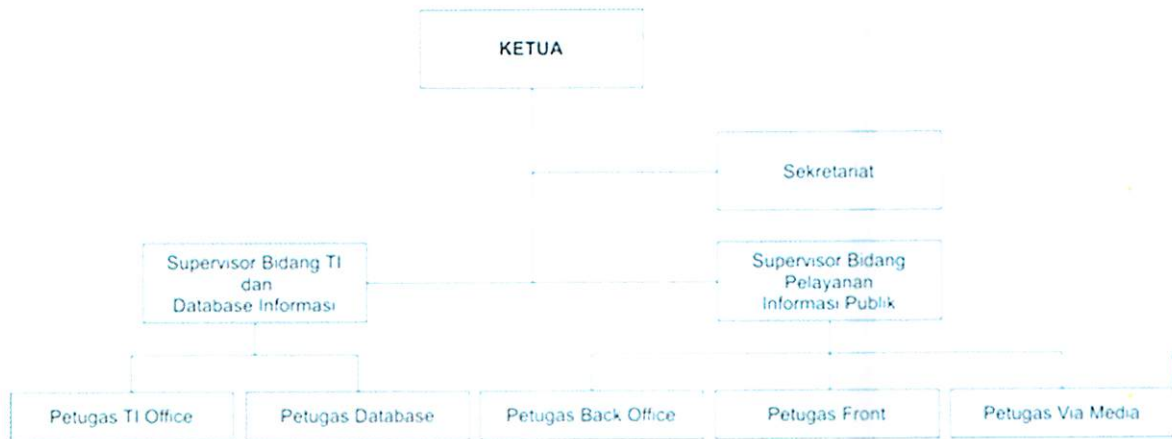
### 1. Organisasi PPID dan PIK

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) bertanggungjawab mengoordinasikan penyediaan dan pelayanan informasi publik yang berada di bawah pengawasan BPK yang dapat diakses oleh publik, dengan dibantu oleh Tim Pengelola Pusat Informasi dan Komunikasi (PIK), sebagai unit pelaksana pengelolaan informasi dan komunikasi BPK Perwakilan Kepulauan Riau. Sesuai dengan Keputusan Kepala Perwakilan BPK Provinsi Kepulauan Riau Nomor 11/K/XVIII.TJP/01/2019 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan BPK Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau Tahun Anggaran 2019 dan Keputusan Kepala Perwakilan BPK Provinsi Kepulauan Riau Nomor 12/K/XVIII.TJP/01/2019 tentang Tim Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Di Lingkungan BPK Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau Tahun Anggaran 2019. Struktur atas PPID dan PIK pada BPK Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau adalah sebagai berikut.

Gambar 1 Struktur PPID BPK Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau



Gambar 2 Struktur Tim Pengelola PIK BPK Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau



## 2. Sumber Daya yang Dimiliki

Sumber daya yang dimiliki BPK Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau dalam pelaksanaan pengelolaan pelayanan informasi publik melalui PIK dan PPID terbagi dalam sumber daya manusia dan sarana prasarana fasilitas pelayanan informasi publik. Sumber daya tersebut secara lebih jelasnya adalah sebagai berikut:

### a) Sumber Daya Manusia

Sesuai dengan struktur PPID dan PIK maka sumber daya manusia yang dimiliki BPK Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau dalam pelaksanaan pelayanan informasi publik adalah sebagai berikut:

#### 1) Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)

Sesuai dengan struktur PPID di atas maka BPK Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau memiliki 10 (sepuluh) pejabat pengelola informasi dan dokumentasi sesuai dengan perannya masing-masing, yaitu:

- |  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| a) Atasan PPID                             | : Sekretaris Jenderal                |
| b) Pejabat Pertimbangan PPID               | : Para Eselon I lainnya di BPK Pusat |
| c) PPID                                    | : Kepala Perwakilan                  |
| d) Pembantu PPID Bidang Pemeriksaan        | : Kepala Sub Auditorat               |
| e) Pembantu PPID Bidang SDM                | : Kasubbag SDM                       |
| f) Pembantu PPID Bidang Keuangan           | : Kasubbag Keuangan                  |
| g) Pembantu PPID Bidang Hukum              | : Kasubbag Hukum                     |
| h) Pembantu PPID Bidang Informasi Pimpinan | : Kasubbag Humas dan TU              |
| i) Pembantu PPID Bidang Umum               | : Kasubbag Umum                      |
| j) Sekretaris PPID                         | : Kepala Sekretariat Perwakilan      |

Masing-masing peran/jabatan dalam struktur PPID memiliki tugas dan tanggung jawab sesuai dengan Keputusan Kepala Perwakilan BPK Provinsi Kepulauan Riau Nomor 11/K/XVIII.TJP/01/2019 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan BPK Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau Tahun Anggaran 2019.

## 2) Pusat Informasi dan Komunikasi (PIK)

Sesuai dengan struktur PIK di atas maka BPK Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau memiliki 9 (sembilan) petugas pusat informasi dan komunikasi sesuai dengan perannya masing-masing, yaitu:

- |   |                                 |
|---|---------------------------------|
| a) Ketua  | : Kepala Sekretariat Perwakilan |
| b) Sekretaris                                   | : Kasubbag Humas dan TU         |
| c) Supervisor Bidang TI dan Database Informasi  | : Staf Subbagian Humas dan TU   |
| d) Supervisor Bidang Pelayanan Informasi Publik | : Staf Subbagian Humas dan TU   |
| e) Petugas TI                                   | : Staf Subbagian Umum dan TI    |
| f) Petugas Database Informasi                   | : Staf Subbagian Humas dan TU   |
| g) Petugas <i>Back Office</i>                   | : Staf Subbagian Humas dan TU   |
| h) Petugas <i>Front Office</i>                  | : Staf Subbagian Humas dan TU   |
| i) Petugas Via Media                            | : Staf Subbagian Humas dan TU   |

Masing-masing peran/jabatan dalam struktur PIK memiliki tugas dan tanggung jawab sesuai dengan Keputusan Kepala Perwakilan BPK Provinsi Kepulauan Riau Nomor 12/K/XVIII.TJP/01/2019 tentang Tim Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Di Lingkungan BPK Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau Tahun Anggaran 2019.

## b. Sarana dan Prasarana

Dalam pelaksanaan pelayanan informasi publik BPK Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau sudah melengkapi ruangan PIK, termasuk ruang *Media Center* yang juga di fungsikan sebagai ruang rapat PIK, dengan fasilitas berikut:

- 1) 1 buah Laptop untuk pengolahan data informasi dan kegiatan sekretariat dan administrasi lainnya terkait pelayanan informasi publik;
- 2) 1 buah Printer di ruang PIK;
- 3) 1 buah printer *3 in 1 (Print, Scan dan Copy)* di ruang *Media Center*;
- 4) 1 buah meja dan 8 kursi rapat di ruang *Media Center*, serta meja *working station*;
- 5) 2 buah meja di ruang PIK, yaitu meja kerja petugas PIK dan meja *front office*;
- 6) 3 buah kursi untuk petugas dan pemohon informasi;
- 7) 2 buah jam dinding;
- 8) 2 buah tempat sampah.

Dokumentasi fasilitas pendukung (sarana dan prasarana) di ruangan PIK dan *Media Center* BPK Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau adalah sebagai berikut:

**Gambar 3 Ruang PIK**



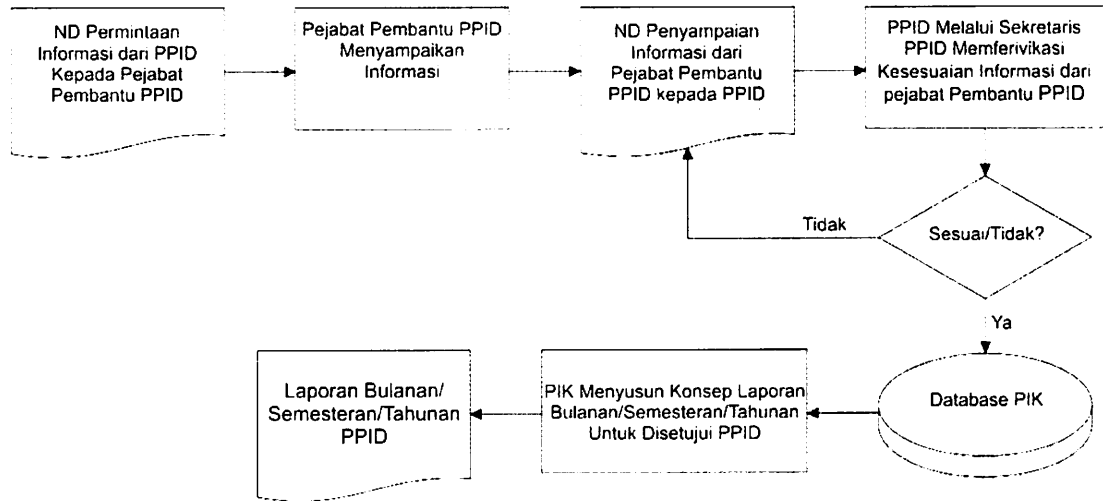
**Gambar 4 Ruang Media Center**



### 3. **Prosedur Pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik**

Prosedur pengelolaan informasi dan dokumentasi BPK Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau mengacu pada Keputusan Sekretaris Jenderal BPK RI Nomor 384/K/X-XIII.2/8/2012 tentang Prosedur Operasional Standar Pengelolaan Informasi Publik pada Subbagian Layanan Informasi Biro Humas dan Luar Negeri. Secara umum, prosedur tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:

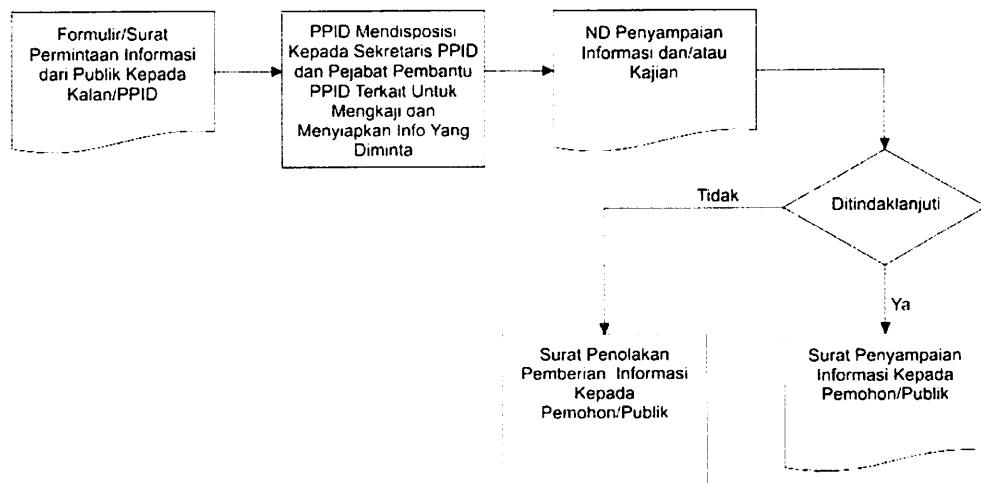
**Gambar 3** Prosedur Pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik



Dalam prosedur tersebut belum nampak prosedur pemberian informasi kepada publik jika terdapat permohonan, termasuk belum nampak prosedur penanganan pengaduan masyarakat. Prosedur yang dilakukan di BPK Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau adalah sebagai berikut:

#### a. **Prosedur Pelayanan Permintaan Informasi Publik**

**Gambar 5** Prosedur Pelayanan Permintaan Informasi Publik



Gambar 6 Pelayanan Permintaan Informasi Publik oleh LPKAP Karimun



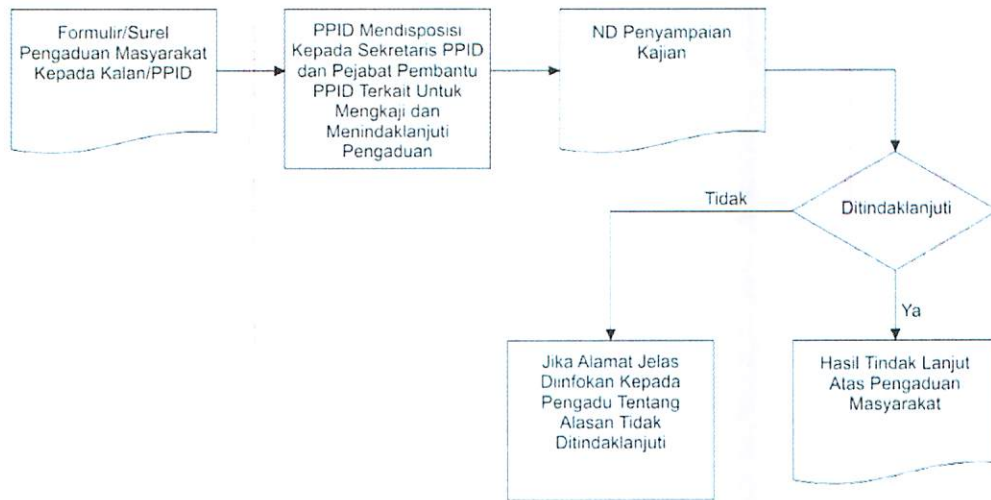
Gambar 7 Pelayanan Permintaan Informasi Publik oleh media Metroterkini.com





b. **Prosedur Pelayanan Pengaduan Masyarakat**

**Gambar 8** Prosedur Pelayanan Pengaduan Masyarakat



**Gambar 9** Pelayanan Pengaduan Masyarakat



c. **Monitoring Pelayanan PIK dan PPID**

Selama tahun 2019, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) BPK Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau telah menerima 22 (dua puluh dua) Permintaan

Informasi Publik dan 2 (dua) Pengaduan Masyarakat melalui surat/*e-mail* maupun datang langsung ke PIK.

**Tabel 1 Data Permintaan Informasi Publik dan Pengaduan Masyarakat Periode Tahun 2019**

No.	Uraian	Jumlah	Metode Pelayanan	Keterangan
1	Permintaan informasi publik	22	10 permintaan melalui surat elektronik/ <i>e-mail</i>	8 permintaan telah dipenuhi
			12 permintaan dengan datang langsung ke PIK	12 permintaan telah dipenuhi
2	Pengaduan masyarakat	2	1 pengaduan melalui surat elektronik/ <i>e-mail</i>	Diteruskan ke KSA
			1 pengaduan melalui datang langsung ke PIK	

Dari 22 (dua puluh dua) Permintaan Informasi Publik yang diterima, 20 (dua puluh) permintaan telah dipenuhi, 1 (satu) permintaan tidak dapat dipenuhi karena merupakan informasi yang dikecualikan, dan 1 (satu) permintaan belum dipenuhi karena pemohon informasi belum melengkapi persyaratan permintaan informasi. Selain itu, 2 (dua) Pengaduan Masyarakat yang diterima sudah diteruskan ke Subauditorat.

Sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan, setiap pemohon informasi yang permohonannya dikabulkan diberikan kuesioner kepuasan layanan permintaan informasi untuk dapat diisi dan dilengkapi. Selama tahun 2019, berdasarkan umpan balik dari hasil kuesioner kepuasan layanan permintaan informasi yang diisi oleh 15 (lima belas) responden, diperoleh hasil sebagai berikut.

**Tabel 2 Survei Kepuasan Layanan Permintaan Informasi Tahun 2019**

Kriteria Penilaian	Skor Rata-rata
<b>PENILAIAN TERHADAP INFORMASI YANG TERSEDIA</b>	
<i>Ketersediaan Informasi</i>	4,80
<i>Kemudahan Akses Informasi</i>	4,80
<i>Kelengkapan Informasi yang diberikan</i>	4,87
<b>PENILAIAN TERHADAP PELAYANAN PETUGAS</b>	
<i>Keramahan, kesopanan, dan sikap dalam pelayanan</i>	4,87
<i>Respon / Kecepatan dalam pelayanan</i>	4,87
<i>Inisiatif dalam membantu</i>	4,80
<i>Kualitas dalam pelayanan secara keseluruhan dalam menunjang kelancaran aktifitas</i>	4,87
<b>PENILAIAN TERHADAP SARANA DAN PRASARANA</b>	
<i>Kebersihan Ruangan</i>	4,73
<i>Kenyamanan Ruangan</i>	4,73

Ket:

<b>Kriteria Penilaian</b>	<b>Skala Penilaian</b>
Sangat puas	4,20 - 5,00
Puas	3,40 - 4,19
Kurang Puas	2,60 - 3,39
Tidak Puas	1,80 - 2,59
Sangat Tidak Puas	1,00 - 1,79

4. **Keberatan atas Pemberian Layanan Informasi Publik**

Selama tahun 2019, tidak terdapat pengajuan keberatan atas pemberian layanan informasi publik.

## PENUTUP

Berdasarkan pelaporan terkait pengelolaan informasi dan dokumentasi tahun 2019 pada BPK Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau, dapat disampaikan simpulan dan rencana aksi sebagai berikut:

### 1. Kesimpulan

- a. Proses pelayanan permintaan informasi publik di PIK BPK Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau telah berjalan dengan efektif. Berdasarkan hasil survei kepuasan atas layanan permintaan informasi tahun 2019 diketahui bahwa seluruh responden/pemohon informasi publik yang berkenan mengisi dan melengkapi kuesioner kepuasan layanan permintaan informasi menyatakan sangat puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PIK BPK Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau;
- b. Berdasarkan register permintaan informasi publik tahun 2019 di PIK BPK Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau diketahui bahwa 10 (sepuluh) dari 22 (dua puluh dua) pemohon informasi publik (45,45%) menyampaikan permohonannya melalui media surat elektronik (*e-mail*) dan 12 (dua belas) dari 22 (dua puluh dua) pemohon informasi publik (54,55%) menyampaikan permohonannya dengan datang langsung ke PIK;
- c. Berdasarkan register pengaduan masyarakat tahun 2019 di PIK BPK Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau diketahui bahwa 1 (satu) dari 2 (dua) masyarakat (50%) menyampaikan pengaduannya/keluhannya melalui media surat elektronik (*e-mail*) dan 1 (satu) dari 2 (dua) masyarakat (50%) menyampaikan pengaduannya/keluhannya dengan datang langsung ke PIK;
- d. Sarana dan prasarana pengelolaan informasi dan dokumentasi pada PIK PIK BPK Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau telah memadai dalam rangka memberikan pelayanan atas permintaan informasi dan pengaduan masyarakat.

### 2. Rencana Aksi

- a. Berdasarkan hasil survei kepuasan atas layanan permintaan informasi diketahui bahwa seluruh pemohon informasi yang diberikan pelayanan dan mengisi kuesioner telah merasa sangat puas terhadap pelayanan permintaan informasi yang diberikan. Untuk menjaga hasil yang telah diperoleh PIK BPK Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau akan tetap memberikan kualitas pelayanan permintaan informasi publik kepada masyarakat secara optimal dengan mengedepankan kecepatan pelayanan, keramahan dalam menerima dan menanggapi setiap permintaan informasi, dan kemudahan atas akses informasi; dan

- b. Banyak Permintaan Informasi Publik dan Pengaduan Masyarakat yang diterima melalui surat elektronik/*e-mail*, dengan demikian ke depannya PIK BPK Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau akan semakin mengoptimalkan penggunaan media elektronik dalam melakukan pelayanan sehingga proses pelayanan dapat dilakukan secara cepat di mana saja dan kapan saja.