



Laporan Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi

BPK Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau

TAHUN 2021

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.

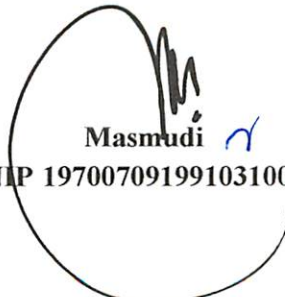
Permintaan informasi atas Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) dan pengaduan masyarakat di BPK dilaksanakan melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) serta Tim Pengelola Pusat Informasi dan Komunikasi (PIK). PPID bertanggung jawab atas proses pengumpulan seluruh informasi publik dari setiap 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, 31 Januari 2022

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

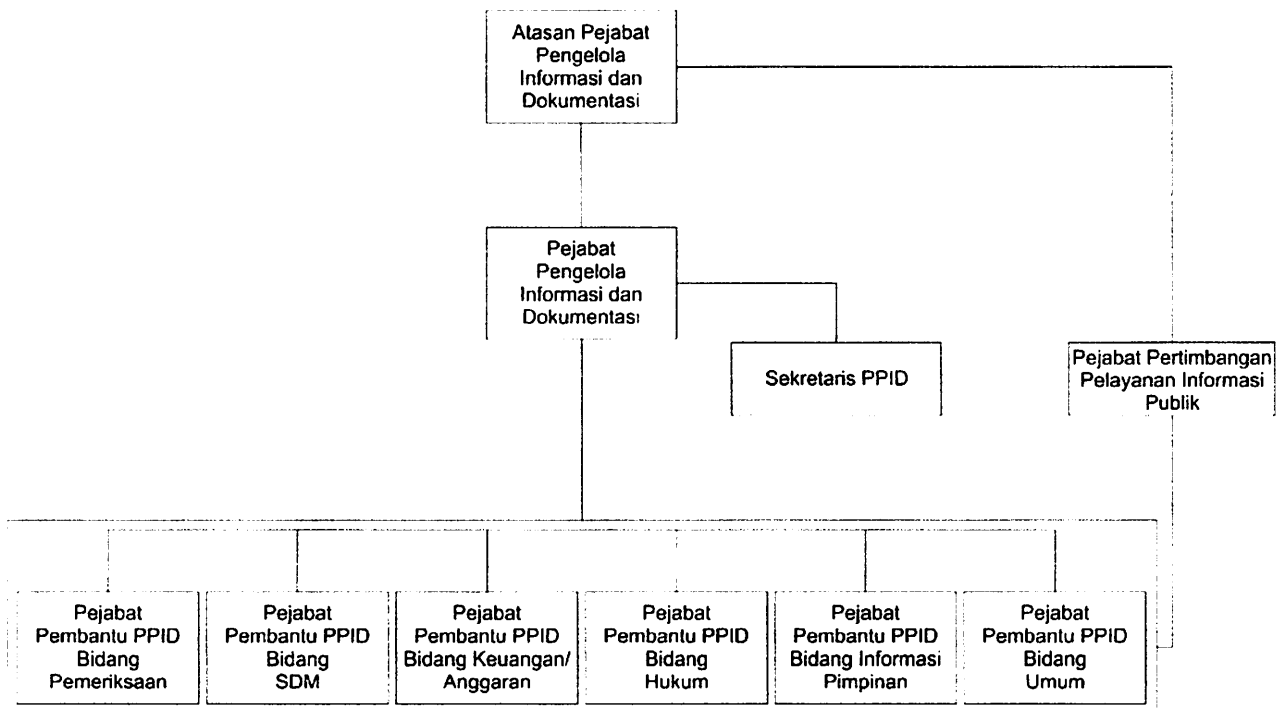

Masmudi
NIP 197007091991031003

PENGELOLAAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI

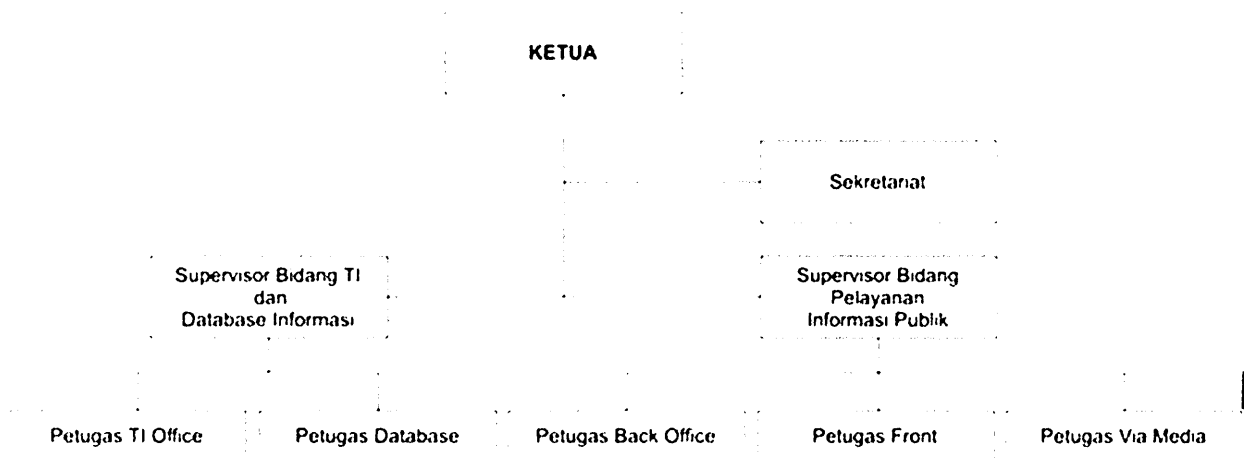
1. Organisasi PPID dan PIK

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 18/K/XVIII.TJP/02/2021 tentang Tim Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan BPK Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau Tahun Anggaran 2021 dan Keputusan Kepala Perwakilan BPK Provinsi Kepulauan Riau Nomor 28/K/XVIII.TJP/06/2021 tentang Tim Pengelolaan Informasi dan Komunikasi di Lingkungan BPK Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau Tahun Anggaran 2021. 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
- b) Pejabat Pertimbangan PPID
- c) PPID
- d) Pembantu PPID Bidang Pemeriksaan
- e) Pembantu PPID Bidang SDM
- f) Pembantu PPID Bidang Keuangan
- g) Pembantu PPID Bidang Hukum
- h) Pembantu PPID Bidang Informasi Pimpinan
- i) Pembantu PPID Bidang Umum
- j) Sekretaris PPID

Masing-masing peran/jabatan dalam struktur PPID memiliki tugas dan tanggung jawab sesuai dengan Keputusan Kepala Perwakilan BPK Provinsi Kepulauan Riau Nomor 18/K/XVIII.TJP/02/2021 tentang Tim Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan BPK Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau Tahun Anggaran 2021.

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
- b) Sekretaris
- c) Supervisor Bidang TI dan Database Informasi
- d) Supervisor Bidang Pelayanan Informasi Publik
- e) Petugas TI
- f) Petugas Database Informasi
- g) Petugas *Back Office*
- h) Petugas *Front Office*
- i) Petugas Via Media

Masing-masing peran/jabatan dalam struktur PIK memiliki tugas dan tanggung jawab sesuai dengan Keputusan Kepala Perwakilan BPK Provinsi Kepulauan Riau Nomor 28/K/XVIII.TJP/06/2021 tentang Tim Pengelolaan Informasi dan Komunikasi di Lingkungan BPK Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau Tahun Anggaran 2021.

b. Sarana dan Prasarana

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

- 1) 1 buah lambang Burung Garuda dan papan logo BPK dengan tulisan Pusat Informasi dan Komunikasi
- 2) 1 buah Komputer untuk pengolahan data informasi dan kegiatan sekretariat dan administrasi lainnya terkait pelayanan informasi publik;
- 3) 1 buah printer 3 in 1 (*Print, Scan dan Copy*) di ruang PIK dan *Media Center*;
- 4) 1 set sofa pada ruang tunggu tamu PIK dan *Media Center*
- 5) 1 buah meja dengan 6 kursi rapat untuk *Media Center*;
- 6) 1 buah meja dengan 3 kursi, yaitu meja kerja petugas PIK *front office* dan kursi petugas serta kursi pemohon informasi

- 7) 1 buah jam dinding;
- 8) 2 buah tempat sampah.
- 9) 2 unit AC
- 10) 1 smart TV yang juga berfungsi sebagai layar presentasi

Mulai Juli 2020, dilakukan renovasi ruang PIK untuk memperluas dan mengubah konsep ruangan. Dokumentasi fasilitas pendukung (sarana dan prasarana) di ruangan PIK dan *Media Center* BPK Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau setelah dilakukan renovasi adalah sebagai berikut:

Gambar 3 Meja Pelayanan dan Sofa Tamu pada Ruang PIK



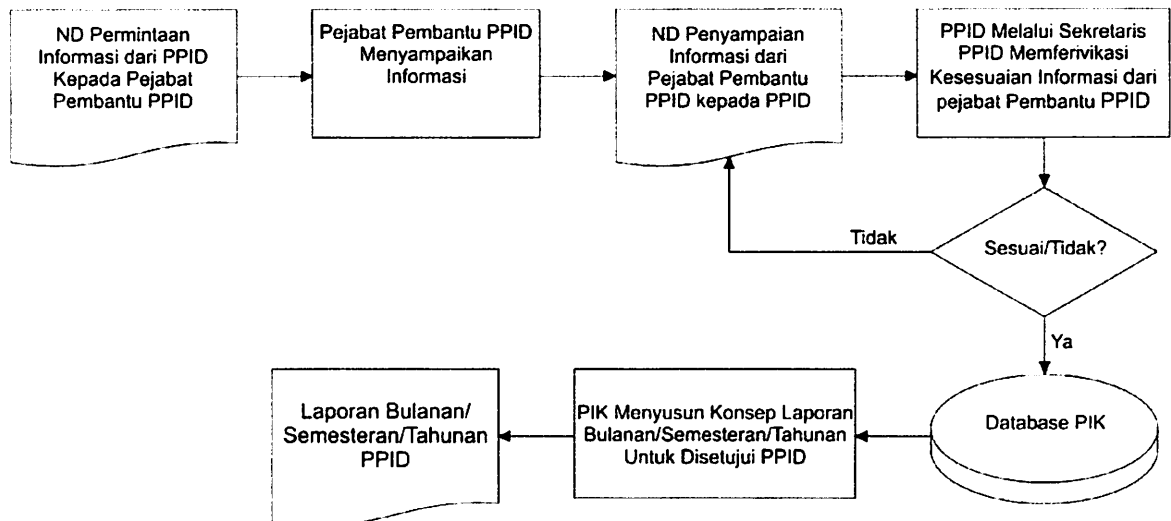
Gambar 4 Mini Pantry dan Meja Rapat pada Ruang PIK



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:

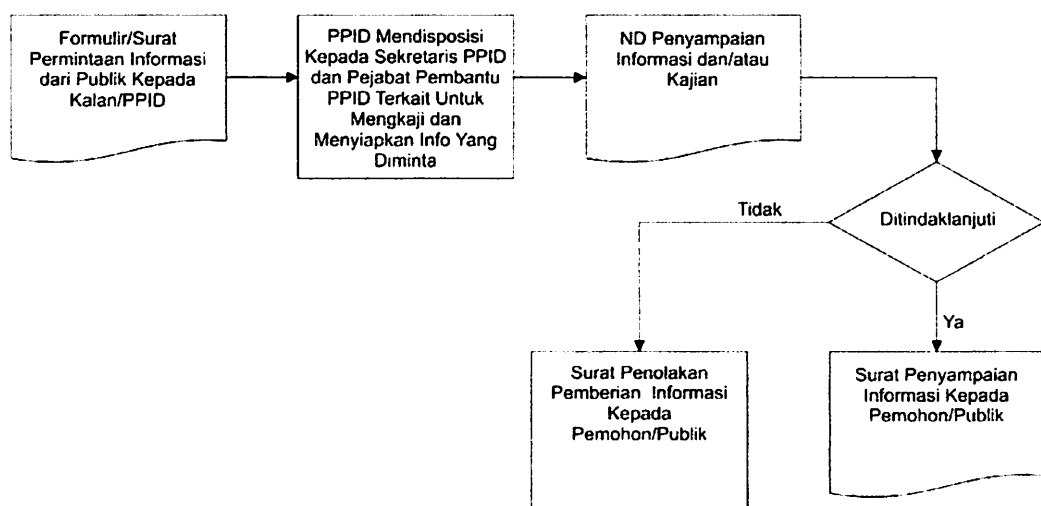
Gambar 5 Prosedur Pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik



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:

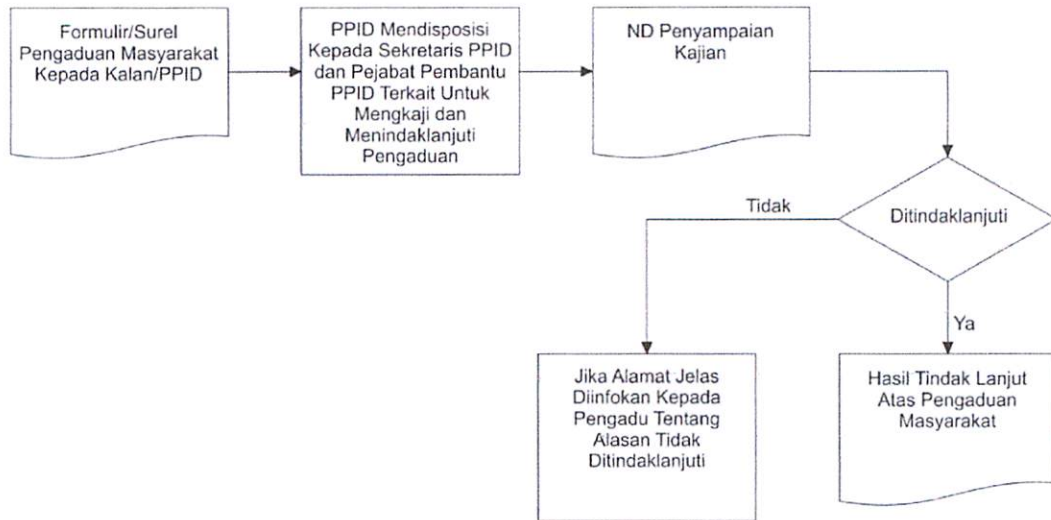
a. **Prosedur Pelayanan Permintaan Informasi Publik**

Gambar 6 Prosedur Pelayanan Permintaan Informasi Publik



b. **Prosedur Pelayanan Pengaduan Masyarakat**

Gambar 7 Prosedur Pelayanan Pengaduan Masyarakat



c. **Monitoring Pelayanan PIK dan PPID**

Selama Tahun 2021, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) BPK Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau telah menerima 49 (empat puluh sembilan) 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 Tahun 2021

| No. | Uraian | Jumlah | Metode Pelayanan | Keterangan |
|-----|-----------------------------|--------|---|---|
| 1 | Permintaan informasi public | 49 | 8 permintaan dengan datang langsung ke PIK | 8 permintaan telah dipenuhi |
| | | | 41 permintaan melalui surat elektronik/ <i>e-mail</i> atau media lain | 40 permintaan telah dipenuhi, 1 tidak dipenuhi. |
| 2 | Pengaduan masyarakat | 2 | 1 permintaan dengan datang langsung ke PIK | Diteruskan ke KSA |
| | | | 1 permintaan melalui surat elektronik/ <i>e-mail</i> atau media lain | |

Dari 49 (empat puluh sembilan) Permintaan Informasi Publik yang diterima, 8 (delapan) diantaranya diantar langsung oleh pemohon informasi ke Kantor BPK Kepri dan 41 (empat puluh satu) permintaan informasi diajukan oleh pemohon melalui *email* dan aplikasi e-PPID. Dari 49 (empat puluh sembilan) Permintaan Informasi Publik yang

diterima, 47 (empat puluh tujuh) permintaan telah dipenuhi dan 1 (satu) permintaan tidak dapat dipenuhi karena pemohon informasi tidak melengkapi persyaratan permintaan informasi, dan 1 (satu) masih dalam proses hingga akhir tahun 2021 Selain itu, 2 (dua) Pengaduan Masyarakat yang diterima langsung telah diteruskan ke Subauditorat.

Ditengah pandemi covid-19, BPK Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau tetap memberikan informasi publik sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Badan Pemeriksa Keuangan Nomor 3 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pemeriksa Keuangan. PIK BPK Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau membatasi pelayanan publik secara langsung dengan menutup kegiatan pelayanan PIK yang berbentuk tatap muka. Walaupun demikian, pelaksanaan pelayanan informasi dan pengaduan masyarakat tetap dijalankan sesuai amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Permohonan informasi publik maupun pengaduan dapat disampaikan kepada PIK melalui pos, surat elektronik/*email*, aplikasi e-PPID maupun media lainnya. Selanjutnya pelayanan permohonan informasi maupun pengaduan akan dilakukan menggunakan surat elektronik/*email*.

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 2021, berdasarkan kuesioner kepuasan layanan permintaan informasi oleh 29 (dua puluh sembilan) responden yang bersedia mengisi kuesioner, diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 2 Survei Kepuasan Layanan Permintaan Informasi Tahun 2021

| Kriteria Penilaian | Skor Rata-rata |
|---|-----------------------|
| PENILAIAN TERHADAP INFORMASI YANG TERSEDIA | |
| <i>Ketersediaan Informasi</i> | 4,621 |
| <i>Kemudahan Akses Informasi</i> | 4,552 |
| <i>Kelengkapan Informasi yang diberikan</i> | 4,586 |
| PENILAIAN TERHADAP PELAYANAN PETUGAS | |
| <i>Keramahan, kesopanan, dan sikap dalam pelayanan</i> | 4,665 |
| <i>Respon / Kecepatan dalam pelayanan</i> | 4,552 |
| <i>Inisiatif dalam membantu</i> | 4,586 |
| <i>Kualitas dalam pelayanan secara keseluruhan dalam menunjang kelancaran aktifitas</i> | 4,552 |
| PENILAIAN TERHADAP SARANA DAN PRASARANA | |
| <i>Kebersihan Ruangan</i> | 4,591 |
| <i>Kenyamanan Ruangan</i> | 4,591 |

Ket:

| Kriteria Penilaian | Skala Penilaian |
|---------------------------|------------------------|
| 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 2021, tidak terdapat pengajuan keberatan atas pemberian layanan informasi publik.

PENUTUP

Berdasarkan pelaporan terkait pengelolaan informasi dan dokumentasi Tahun 2021 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 2021 diketahui bahwa 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 2021 di PIK BPK Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau diketahui bahwa 8 (delapan) dari 49 (empat puluh sembilan) pemohon informasi publik (16,33%) menyampaikan permohonannya dengan datang langsung ke Kantor BPK Kepri, dan 41 (empat puluh satu) dari 49 (empat puluh sembilan) pemohon informasi publik (83,67%) menyampaikan permohonannya melalui media surat elektronik (*e-mail*) maupun media lainnya;
- c. Berdasarkan register pengaduan masyarakat Tahun 2021 di PIK BPK Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau diketahui bahwa 1 (satu) dari 2 (dua) pengaduan (50%) menyampaikan pengaduannya/keluhannya dengan datang secara langsung ke Kantor BPK Kepri, dan 1 (satu) dari 2 (dua) masyarakat (50%) menyampaikan pengaduannya/keluhannya melalui media surat elektronik (*e-mail*) maupun media lainnya;
- d. Pemberian informasi publik tetap berjalan di tengah pandemi covid-19 melalui media surat elektronik (*e-mail*);
- e. Sarana dan prasarana pengelolaan informasi dan dokumentasi pada 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 pemohon informasi yang diberikan pelayanan dan mengisi kuesioner menyatakan sangat puas terhadap 9 (sembilan) kriteria pelayanan permintaan informasi yang diberikan. Untuk menjaga serta meningkatkan hasil yang telah diperoleh, PIK BPK Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau

akan senantiasa 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* maupun *whatsapp* petugas PIK, 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. Terutama pada masa pandemi covid-19 ini, penggunaan media elektronik harus lebih dioptimalkan, guna menghindari pertemuan secara langsung demi memutus mata rantai penyebaran covid-19 serta untuk menjaga agar pelayanan informasi publik tetap dapat diberikan secara maksimal.