



# Laporan Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi

BPK Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau

TAHUN 2022

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.

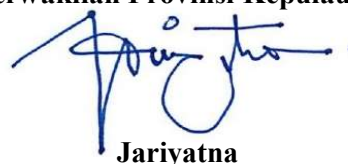
Permintaan informasi atas Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) dan pengaduan masyarakat di BPK dilaksanakan melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) serta Tim Pengelola Pusat Informasi dan Komunikasi (PIK). PPID bertanggung jawab atas proses pengumpulan seluruh informasi publik dari setiap 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 2023

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



**Jariyatna**

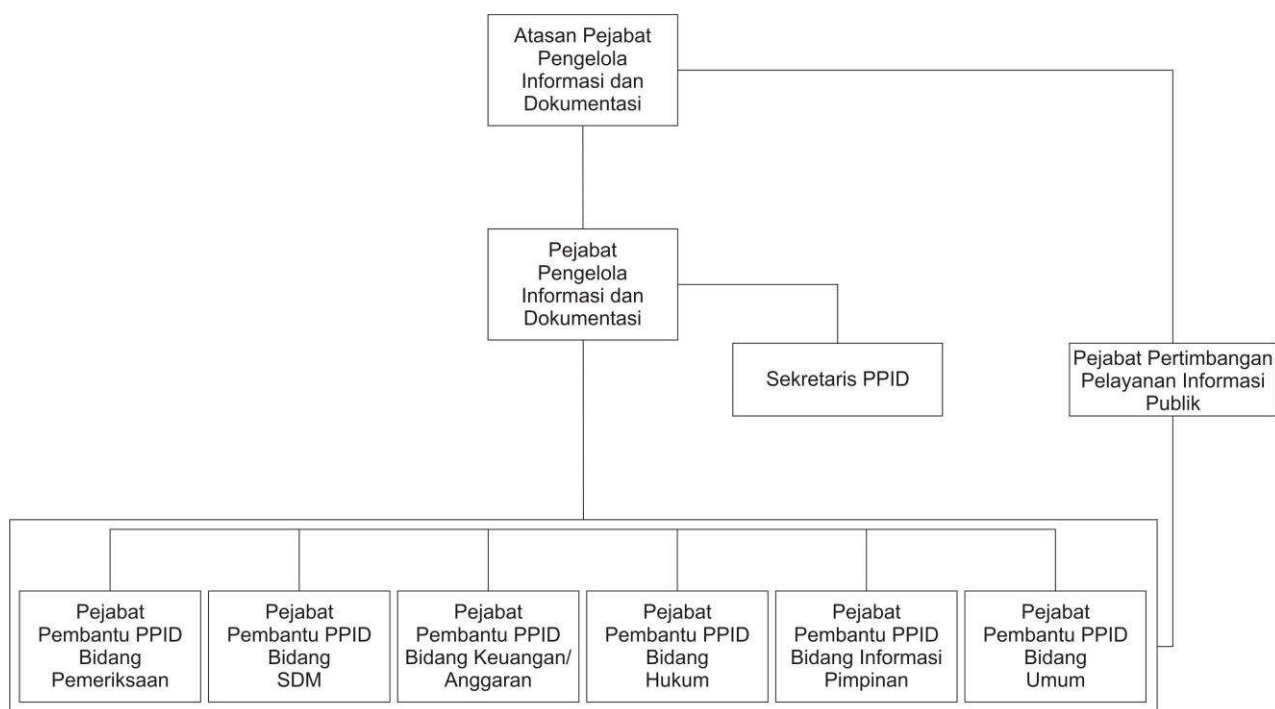
**NIP 197001311996031003** ✓

## PENGELOLAAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI

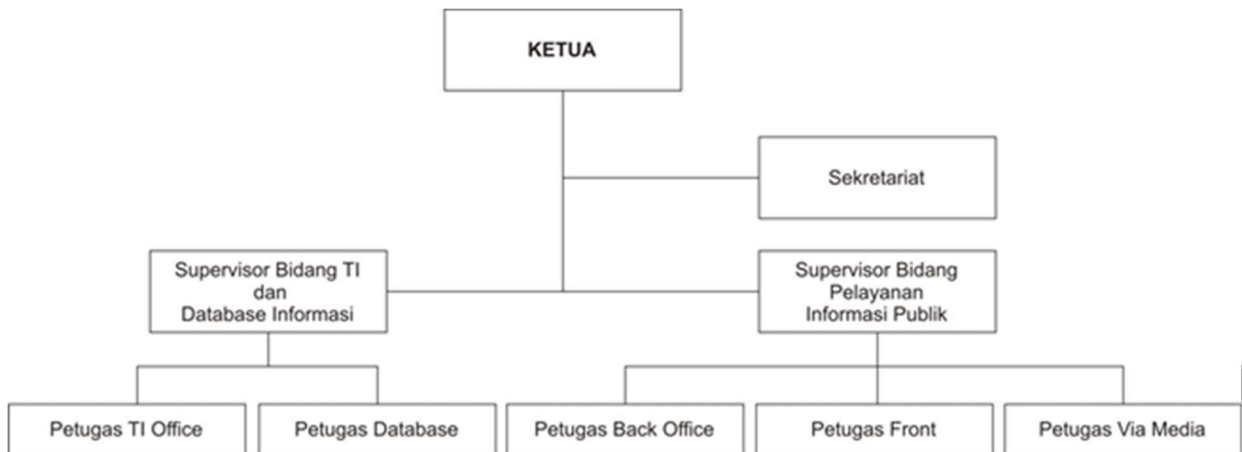
### 1. Organisasi PPID dan PIK

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/02/2022 serta perubahannya pada Keputusan Kepala Perwakilan BPK Provinsi Kepulauan Riau Nomor 46/K/XVIII.TJP/09/2022 tentang Tim Pengelola Informasi dan Dokumentasi pada Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau Tahun Anggaran 2022 dan Surat Keputusan Kepala Perwakilan BPK Provinsi Kepulauan Riau Nomor 24b/K/XVIII.TJP/03/2022 tentang Tim Pengelola P u s a t Informasi dan Komunikasi pada BPK Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau Tahun Anggaran 2022. 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 46/K/XVIII.TJP/09/2022 tentang Tim Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan BPK Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau Tahun Anggaran 2022.

## 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 24b/K/XVIII.TJP/03/2022 tentang Tim Pengelolaan Informasi dan Komunikasi di Lingkungan BPK Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau Tahun Anggaran 2022.

### 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

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**



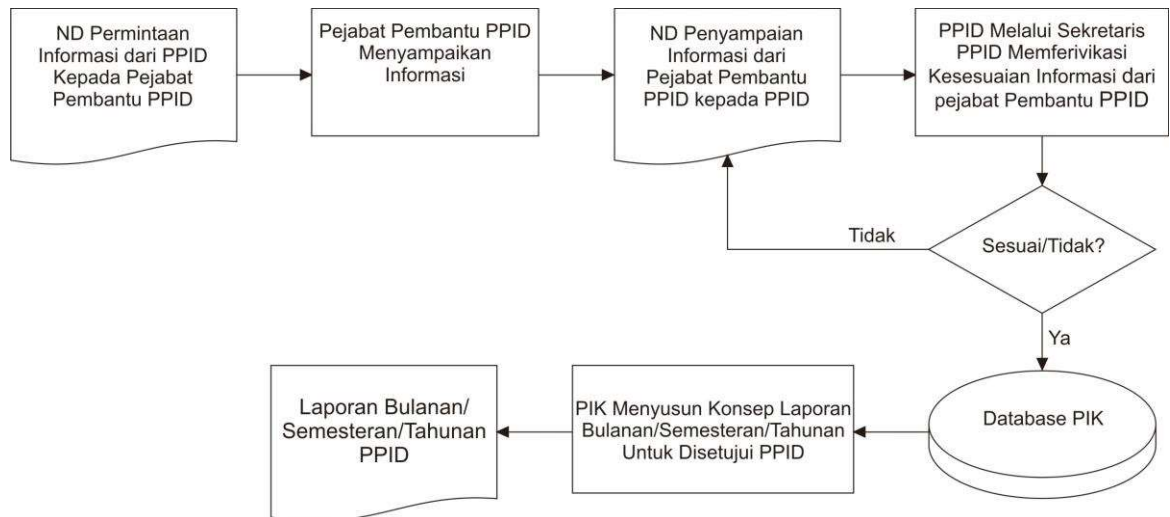
**Gambar 4 Mini Pantry dan Meja Rapat pada Ruang PIK**



### 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:

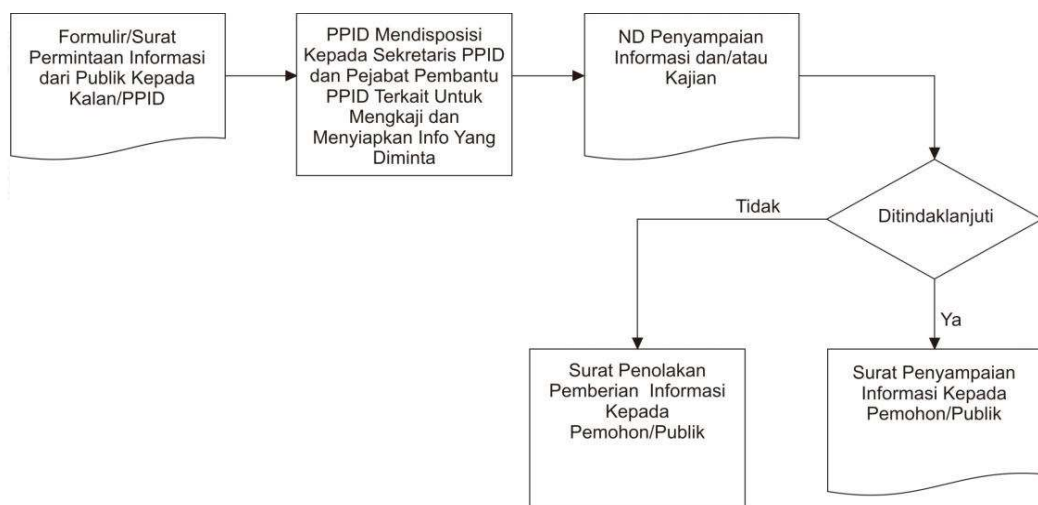
**Gambar 5 Prosedur Pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik**



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:

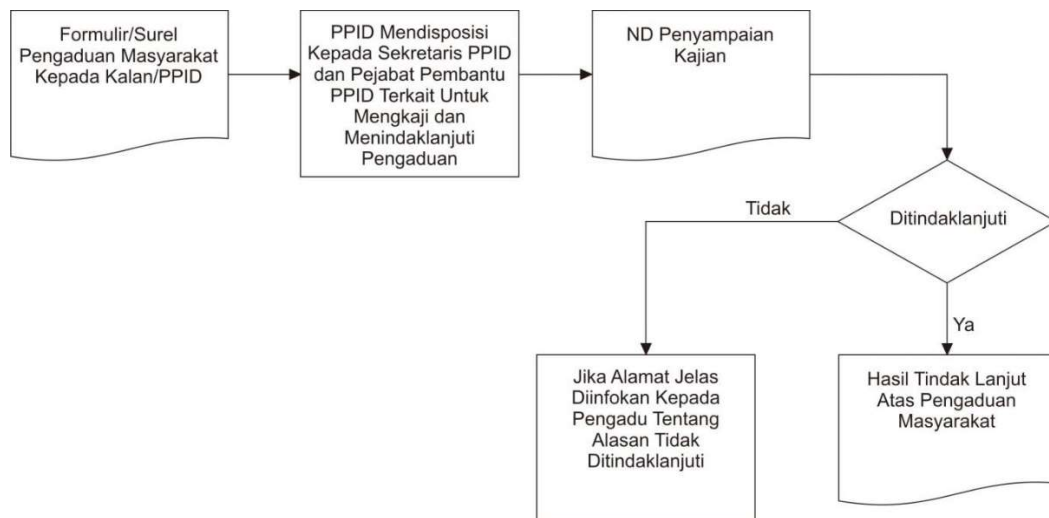
#### a. **Prosedur Pelayanan Permintaan Informasi Publik**

**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 2022, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) BPK Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau telah menerima 73 (tujuh puluh tiga) Permintaan Informasi Publik dan 2 (dua) Pengaduan Masyarakat melalui surat/*e-mail* maupun melalui *platform online e-PPID*.

**Tabel 1** **Data Permintaan Informasi Publik dan Pengaduan Masyarakat Tahun 2022**

No.	Uraian	Jumlah	Metode Pelayanan	Keterangan
1	Permintaan informasi publik	73	47 permintaan melalui <i>e-PPID</i>	38 permintaan telah dipenuhi, 9 permintaan tidak dipenuhi
			26 permintaan melalui surat elektronik/ <i>e-mail</i> atau media lain	25 permintaan telah dipenuhi, 1 tidak dipenuhi.
2	Pengaduan masyarakat	2	1 pengaduan melalui <i>e-PPID</i> dan 1 pengaduan melalui surat	1 tidak dipenuhi, 1 diteruskan ke KSA

Dari 73 (tujuh puluh tiga) Permintaan Informasi Publik yang diterima, 47 (empat puluh tujuh) permintaan informasi diajukan oleh pemohon melalui *e-PPID* dan 26 permintaan informasi diajukan pemohon melalui *email*. Dari 73 (tujuh puluh tiga) permintaan informasi publik yang diterima, 63 (enam puluh tiga) permintaan telah dipenuhi dan 10 (sepuluh) permintaan tidak dapat dipenuhi karena pemohon informasi tidak melengkapi persyaratan permintaan informasi dan informasi yang diminta bukan merupakan obyek



pemeriksaan BPK Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau. Selain itu, 2 (dua) Pengaduan Masyarakat yang diterima melalui *e*-PPID dan surat. Satu pengaduan telah diteruskan ke Subauditorat, dan 1 (satu) tidak dipenuhi karena tidak melengkapi dokumen persyaratan.

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. Pusat Informasi Komunikasi (PIK) BPK Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau membatasi pelayanan publik secara langsung dengan membatasi 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*, *e*-PPID maupun media lainnya. Selanjutnya pelayanan permohonan informasi maupun pengaduan akan dilakukan menggunakan surat elektronik/*email* maupun *e*-PPID

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 2022, berdasarkan kuesioner kepuasan layanan permintaan informasi oleh 37 (tiga puluh tujuh) responden yang bersedia mengisi kuesioner, diperoleh hasil sebagai berikut.

**Tabel 2 Survei Kepuasan Layanan Permintaan Informasi Tahun 2022**

<b>Kriteria Penilaian</b>	<b>Skor Rata-rata</b>
<b>PENILAIAN TERHADAP INFORMASI YANG TERSEDIA</b>	
<i>Ketersediaan Informasi</i>	4,95
<i>Kemudahan Akses Informasi</i>	4,70
<i>Kelengkapan Informasi yang diberikan</i>	4,92
<b>PENILAIAN TERHADAP PELAYANAN PETUGAS</b>	
<i>Keramahan, kesopanan, dan sikap dalam pelayanan</i>	4,76
<i>Respon / Kecepatan dalam pelayanan</i>	4,51
<i>Inisiatif dalam membantu</i>	4,54
<i>Kualitas dalam pelayanan secara keseluruhan dalam menunjang kelancaran aktifitas</i>	4,73
<b>PENILAIAN TERHADAP SARANA DAN PRASARANA</b>	
<i>Kebersihan Ruangan</i>	-
<i>Kenyamanan Ruangan</i>	-

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

Selama Tahun 2022 penilaian terhadap sarana dan prasarana tidak diberikan penilaian, karena semua permintaan informasi melalui *platform online e-PPID*, surat dan surat elektronik / *email*.

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

Selama Tahun 2022, tidak terdapat pengajuan keberatan atas pemberian layanan informasi publik.

## PENUTUP

Berdasarkan pelaporan terkait pengelolaan informasi dan dokumentasi Tahun 2022 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 2022 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 2022 di PIK BPK Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau diketahui bahwa 47 (empat puluh tujuh) dari 73 (tujuh puluh tiga) pemohon informasi publik (64,38%) menyampaikan permohonannya melalui *platform online e-PPID*, 26 (dua puluh enam) dari 73 (tujuh puluh tiga) pemohon informasi publik (35,62%) menyampaikan permohonannya melalui media surat elektronik (*e-mail*) dan tidak ada yang menyampaikan permohonan informasi publik secara langsung ke Kantor BPK Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau;
- c. Berdasarkan register Pengaduan Masyarakat Tahun 2022 di PIK BPK Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau diketahui bahwa terdapat 1 (satu) dari 2 (dua) pengaduan (50%) menyampaikan pengaduannya/keluhannya melalui *platform online e-PPID* dan 1 (satu) pengaduan (50%) disampaikan melalui surat;
- d. Pemberian informasi publik tetap berjalan di tengah pandemi covid-19 baik melalui *e-PPID*, media surat elektronik (*e-mail*) maupun yang menyampaikan secara langsung ke Kantor BPK Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau.
- 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.