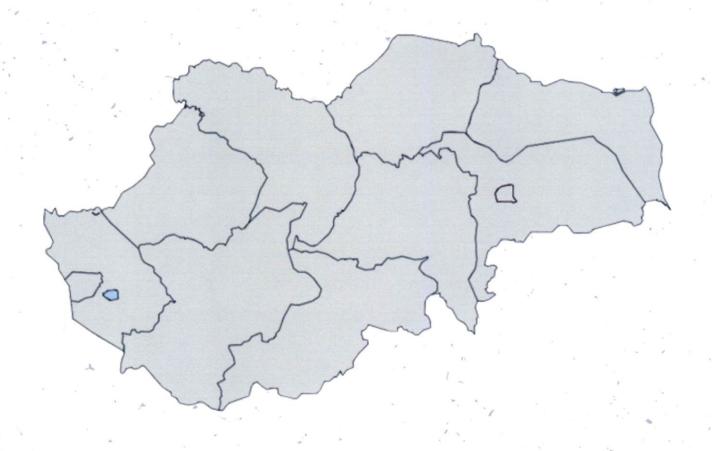


LAPORAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK TAHUN 2020











KATA PENGANTAR

Informasi merupakan kebutuhan pokok setiap orang bagi pengembangan pribadi dan lingkungan sosialnya. Selain itu, memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia yang diakui oleh UUD 1945. Pemberlakuan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) berfungsi untuk menjamin terwujudnya hak atas informasi yang dimiliki oleh warga negara atau masyarakat. Dalam Undang-Undang tersebut dinyatakan pula tentang kewajiban badan publik untuk menyediakan informasi agar dapat diakses publik, selain informasi yang dikecualikan sesuai dengan ketentuan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tersebut, Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) menetapkan Peraturan BPK Nomor 3 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Informasi Publik pada BPK. Dalam peraturan tersebut dijelaskan bahwa BPK menyediakan dan mengumumkan informasi publik melalui saluran informasi publik yaitu situs website BPK dan Pusat Informasi dan Komunikasi (PIK), serta membentuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di lingkungan BPK dan PIK untuk melaksanakan pengelolaan informasi publik di BPK, termasuk salah satunya pada BPK Perwakilan Provinsi Jambi.

Untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat, BPK Perwakilan Provinsi Jambi menyediakan berbagai saluran informasi yang dapat diakses oleh masyarakat yaitu website, e-mail, telepon, pos, maupun datang langsung ke PIK. Dalam perkembangan pelayanan publik di BPK, sejak Agustus 2020 juga terdapat pelayanan online melalui Layanan e-PPID (https://jambi-ppid.bpk.go.id) yang mempermudah publik meminta informasi maupun menyampaikan pengaduannya secara lebih komprehensif, tanpa harus mengeluarkan biaya untuk datang atau mengirimkan dokumen/formulir dan kelengkapannya.

Untuk merangkum kegiatan pelayanan informasi publik yang telah dilakukan selama Tahun 2020, maka disusunlah Laporan Pelayanan Informasi Publik BPK Perwakilan Provinsi Jambi Tahun 2020. Tujuan penyusunan laporan ini adalah untuk mengetahui harapan masyarakat kepada BPK dalam menjalankan kegiatan, tugas, dan fungsinya sebagai lembaga pemeriksa yang mandiri, transparan, dan akuntabel. Laporan Pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik juga merupakan salah satu pelaksanaan dari Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Jambi, 1 Februari 2021 BPK Perwakilan Provinsi Jambi



MAKLUMAT PELAYANAN INFORMASI



MAKLUMAT PELAYANAN PIK BPK PERWAKILAN PROVINSI JAMBI

BPK Perwakilan Provinsi Jambi akan Memberikan Pelayanan Informasi Publik dengan Sebaik-baiknya Mengacu pada Peraturan dan Perundang-undangan yang Berlaku



DAFTAR ISI

	Hala	man
Kat	gantar	
Ma	klumat Pelayanan Informasi	2
Dat	ftar Isi	3
Res	sume Pelayanan Informasi Publik Tahun 2020	4
A.	Gambaran Umum Pelayanan Informasi Publik di BPK Perwakilan	
	Provinsi Jambi	5
B.	Fasilitas dan Anggaran Pelayanan Informasi Publik	9
C.	Rekapitulasi Pelayanan Informasi Publik Tahun 2020	13
	Pelayanan Permintaan Informasi Publik	13
	2. Pelayanan Pengaduan Masyarakat	15
	3. Keberatan atas Informasi	15
D.	Sengketa Informasi Publik	15
E.	Kendala Pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik	16
F.	Rencana Tindak Lanjut	16



RESUME PELAYANAN INFORMASI PUBLIK TAHUN 2020

NO.	KLASIFIKASI	URAIAN	
1.	Pelayanan Informasi Publik:		Total 50
	a) Permintaan Informasi	:	33
	b) Pengaduan Masyarakat	:	17
	c) Keberatan atas Informasi	:	-
2.	Mayoritas Jenis/Topik:		
	a) Permintaan Informasi	:	Laporan Hasil Pemeriksaan
	b) Pengaduan Masyarakat	:	Pengaduaan terkait Entitas Pemeriksaan BPK
	c) Keberatan atas Informasi	:	-
3.	Sengketa Informasi	:	-



I. Gambaran Umum Pelayanan Informasi Publik di BPK Perwakilan Provinsi Jambi

Kebijakan terkait pelayanan informasi publik telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Berdasarkan Pasal 7 ayat (1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008, BPK sebagai 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.

Badan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Pasal 7 ayat (3), wajib membangun dan mengembangkan sistem informasi dan dokumentasi untuk mengelola informasi publik secara baik dan efisien sehingga layanan informasi dapat diakses dengan mudah. Setiap badan publik juga perlu melakukan pengelolaan informasi dan dokumentasi yang dapat menjamin penyediaan informasi yang mudah, cermat, cepat, dan akurat. Dalam melaksanakan kewajibannya tersebut, badan publik dapat memanfaatkan sarana dan/atau media elektronik dan nonelektronik.

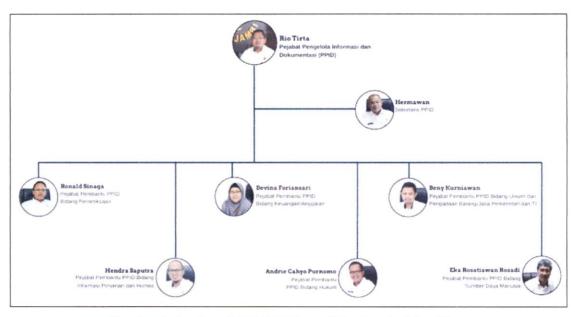
Salah satu implementasi pelayanan publik BPK adalah pengelolaan dan pelayanan informasi kepada para pemilik kepentingan. Dalam rangka pelaksanaan keterbukaan informasi publik di lingkungan BPK yang mengacu pada Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tersebut, BPK telah menetapkan Peraturan BPK Nomor 3 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Informasi Publik pada BPK, yang didalamnya mengatur mengenai pembentukan PPID serta PIK sebagai sarana penerimaan permintaan informasi publik, pengaduan masyarakat, maupun keberatan atas informasi yang disampaikan oleh BPK.

PPID adalah pejabat yang bertanggungjawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan informasi di lingkungan BPK. Untuk itu, melalui Keputusan Sekretaris Jenderal BPK Nomor 272/K/X-XIII.2/6/2015 tanggal 5 Juni 2015 tentang PPID di Lingkungan BPK, diatur mengenai struktur organisasi PPID Pusat yang berkedudukan di Jakarta dan PPID Perwakilan yang berkedudukan di BPK Perwakilan serta uraian tugas, tanggung jawab, dan kewenangan PPID.

PPID BPK Perwakilan Provinsi Jambi terdiri dari para pejabat struktural dengan susunan sebagai berikut.

- 1. Kepala Perwakilan selaku PPID;
- 2. Kepala Sekretariat Perwakilan selaku Sekretaris/Ketua PIK;
- Kepala Subauditorat beserta seluruh Kepala Subbagian selaku Pejabat Pembantu PPID yang bertanggung jawab di masing-masing bidangnya.





Gambar 1. Struktur PPID BPK Perwakilan Provinsi Jambi

Lebih lanjut berdasarkan Pasal 5 ayat (1) Keputusan Sekretaris Jenderal BPK Nomor 272/K/X-XIII.2/6/2015 tersebut menyatakan bahwa pelaksanaan tugas teknis PPID BPK dilakukan oleh PIK sebagai unit pelaksana pengelolaan dan pelayanan informasi publik. PIK BPK terdiri dari PIK Pusat dan PIK Perwakilan. Pada BPK Perwakilan Provinsi Jambi, pelaksanaan tugas PIK menjadi bagian dari tugas Sekretariat Perwakilan, dengan Kepala Sekretariat Perwakilan sebagai Ketua, Kepala Subbagian Hubungan Masyarakat (Humas) dan Tata Usaha Kepala Perwakilan sebagai Supervisor Bidang Pelayanan Informasi Publik, dan Kepala Subbagian Umum dan Teknologi Informasi sebagai Supervisor Bidang Teknologi Informasi dan Database Informasi. Hal tersebut tertuang dalam Keputusan Kepala Perwakilan BPK Perwakilan Provinsi Jambi Nomor 8/K/XVIII.JMB/2/2020 tanggal 25 Februari 2020 tentang Tim Pengelola Pusat Informasi dan Komunikasi pada BPK Perwakilan Provinsi Jambi Tahun Anggaran 2020 yang mengatur mengenai struktur organisasi PIK, uraian tugas, dan tanggung jawab PIK.

Mekanisme pelayanan informasi publik di BPK Perwakilan Provinsi Jambi selanjutnya dijabarkan dalam Prosedur Kerja Pelayanan dan Pengelolaan Permintaan Informasi Publik dan Prosedur Kerja Pelayanan Pengaduan Masyarakat. Dalam prosedur kerja tersebut, diatur mengenai mekanisme alur pengelolaan dan pemberian informasi publik dari saat permintaan informasi atau pengaduan masyarakat masuk sampai kepada proses pengelolaan informasi pada PPID dan unit kerja terkait, untuk kemudian dikelola oleh Petugas PIK sebagai database informasi publik BPK, dan kemudian jawabannya disampaikan kepada pemohon informasi atau pengadu.



Adapun rincian kegiatan dari PIK meliputi tiga jenis kegiatan yaitu:

1. Pelayanan permintaan informasi publik:

Pemberian informasi yang termasuk ke dalam kategori informasi publik kepada publik/pemangku kepentingan oleh BPK yang berkenaan dengan hasil pemeriksaan maupun non pemeriksaan.

2. Pelayanan pengaduan masyarakat

Penerimaan dan pemprosesan atas adanya dukungan, baik berupa informasi, saran atau pendapat maupun protes terkait kelembagaan BPK, baik dalam hal pemeriksaan maupun non pemeriksaan yang disampaikan oleh publik.

3. Pelayanan keberatan atas informasi BPK

Penerimaan dan pemrosesan dari adanya keluhan atas informasi yang disampaikan oleh BPK, baik dalam hal pemeriksaan maupun non pemeriksaan, yang disampaikan oleh publik.

Kategori informasi publik di lingkungan BPK berdasarkan Pasal 5 Peraturan BPK Nomor 3 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Informasi Publik pada BPK meliputi:

- 1. Informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala;
- 2. Informasi yang wajib diumumkan secara serta merta;
- Informasi yang wajib disediakan setiap saat;
- Informasi yang dikecualikan.

Informasi publik yang dikecualikan bukanlah sesuatu yang statis melainkan dinamis, selalu berubah seiring dinamika mayarakat, situasi dan kondisi, serta waktu. Oleh karena itu, PPID BPK melakukan uji konsekuensi untuk menentukan Daftar Informasi Publik yang Dikecualikan. Daftar Informasi Publik yang dikecualikan tersebut ditetapkan dengan Peraturan Sekretaris Jenderal BPK Nomor 1 Tahun 2018 tentang Daftar Informasi Publik yang Dikecualikan di Lingkungan BPK. Proses pengujian konsekuensi oleh PPID BPK dilakukan berdasarkan pada:

- 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan;
- Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan;



- Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
- Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2013 tentang Proses Penyelesaian Sengketa Informasi Publik.

Terdapat perubahan ketentuan yang mengatur daftar informasi publik yang dikecualikan di lingkungan BPK sejak tanggal 22 Juni 2020 dengan ditetapkannya Peraturan Sekretaris Jenderal BPK Nomor 16 Tahun 2020 tentang pencabutan Peraturan Sekretaris Jenderal BPK Nomor 1 Tahun 2018 tentang Daftar Informasi Publik yang Dikecualikan di Lingkungan BPK. Selanjutnya telah ditetapkan Keputusan Sekretaris Jenderal BPK Nomor 136/K/X-XIII.2/6/2020 tanggal 22 Juni 2020 tentang Klasifikasi Informasi yang Dikecualikan di Lingkungan BPK.

Saluran informasi publik yang digunakan BPK Perwakilan Provinsi Jambi untuk menyediakan dan mengumumkan informasi publik antara lain melalui layanan e-PPID, website, dan PIK. Adapun penyampaian permintaan informasi publik, pengaduan, maupun keberatan atas informasi yang diberikan oleh BPK dapat disampaikan melalui berbagai saluran elektronik dan non elektronik, yaitu layanan e-PPID, website, e-mail, telepon, pos, maupun datang langsung ke PIK.

Selain itu, untuk mendukung proses pengelolaan informasi publik, BPK Perwakilan Provinsi Jambi memiliki berbagai formulir yang digunakan dalam kegiatan pelayanan permintaan informasi publik dan pengaduan masyarakat yaitu:

- 1. Formulir permintaan informasi publik;
- 2. Formulir tanda terima penyerahan dokumen informasi publik;
- Formulir pengaduan masyarakat;
- 4. Formulir tanda bukti penerimaan dokumen;
- 5. Formulir keberatan atas informasi.

Untuk mengetahui tingkat kepuasaan dan mengantisipasi hambatan dalam permintaan informasi publik, maka PIK BPK Perwakilan Provinsi Jambi menyediakan formulir Survei atas Mutu Layanan dan Kualitas Kerja Pelayanan Informasi Publik sebagai penyaluran aspirasi publik untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik. Survei tersebut berisi penilaian terhadap beberapa aspek layanan yaitu informasi yang tersedia, pelayanan petugas, sarana dan prasana, serta permintaan saran/masukan pada tempat yang telah disediakan. Hasil survey diumumkan secara terbuka melalui website dan PIK serta dilakukan tindak lanjut dan dievaluasi secara berjenjang.



II. Fasilitas dan Anggaran Pelayanan Informasi Publik

BPK Perwakilan Provinsi Jambi sebagai badan publik wajib menyediakan, memberikan dan/atau menerbitkan informasi publik yang berada di bawah kewenangannya. Pasal 12 Peraturan BPK Nomor 3 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Informasi Publik pada BPK menyatakan bahwa BPK menyediakan dan mengumumkan informasi publik melalui saluran informasi publik, antara lain situs website BPK dan PIK. Dalam perkembangan pelayanan publik di BPK, saluran informasi publik yang digunakan untuk menyediakan dan mengumumkan informasi publik antara lain melalui situs website BPK, PIK, dan layanan e-PPID.

1. Situs website

Situs website BPK Perwakilan Jambi adalah laman BPK dengan alamat https://jambi.bpk.go.id yang memuat beberapa menu yang berkenan dengan BPK, antara lain terkait dengan dasar hukum, sejarah BPK Perwakilan, profil BPK Perwakilan, rencana strategis, struktur organisasi, hasil pemeriksaan yang memuat Ikhtisar hasil Pemeriksaan Semester (IHPS) dan Daftar Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) atas LKPD, Kinerja, dan PDTT, serta publikasi, PPID Perwakilan, jaringan dokumentasi dan informasi hukum BPK, dll.



Gambar 2. Website Resmi BPK Perwakilan Provinsi Jambi

2. Pusat Informasi dan Komunikasi (PIK)

PIK merupakan salah satu tempat pengelolaan informasi dan komunikasi BPK sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, yang berfungsi sebagai sarana publik untuk mendapatkan



pelayanan atas permintaan informasi, pengaduan masyarakat, dan keberatan atas informasi mengenai hasil pemeriksaan, ke-BPK-an, dan lain-lain yang terkait dengan kinerja BPK.





Gambar 3. Front Office PIK

Gambar 4. Ruang Tamu

Ruangan PIK terletak di lantai 1 kantor BPK Perwakilan Provinsi Jambi. Untuk menghadirkan pelayanan publik yang lebih optimal, PIK tidak lagi hanya berfungsi untuk melayani permintaan informasi dan pengaduan masyarakat namun juga merupakan tempat untuk mengadakan diskusi, audiensi, dan kegiatan *sharing* lainnya.



Gambar 5. Audiensi dengan Lembaga Swadaya Masyarakat



Gambar 6. Audiensi dengan Masyarakat



Dalam rangka meningkatkan pelayanan publik, BPK Perwakilan Provinsi Jambi melaksanakan Kegiatan *Media Workshop* dengan tema "BPK Jambi Mendengar" yang dihadiri oleh kalangan media di wilayah Provinsi Jambi pada tanggal 11 Desember 2020. Agenda kegiatan yang dilaksanakan secara virtual tersebut terdiri dari pemaparan materi Sekilas tentang BPK Perwakilan Provinsi Jambi dan Pelayanan Informasi Publik, serta dilanjutkan dengan penyampaian aspirasi, kritik, dan saran dari Media.



Gambar 7. Kegiatan BPK Jambi Mendengar



Gambar 8. Peserta Kegiatan BPK Jambi Mendengar

Terkait dengan sumber daya manusia yang bertugas di PIK, Subbagian Humas dan Tata Usaha Kepala Perwakilan menugaskan petugas PIK setiap hari kerja untuk melayani pengunjung yang datang.

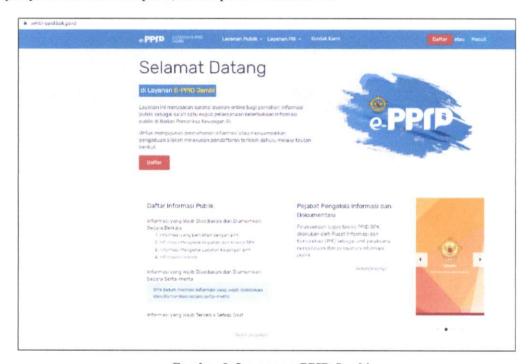
Layanan e-PPID

Pada tanggal 26 Agustus 2020, BPK Perwakilan di seluruh Indonesia termasuk Perwakilan Provinsi Jambi secara serentak melaunching Layanan e-PPID sebagai sarana layanan *online* bagi pemohon informasi sebagai salah satu wujud pelaksanaan keterbukaan informasi publik di BPK. Layanan ini memudahkan pemohon informasi dan pengadu dapat memperoleh informasi publik yang dikehendaki maupun menyampaikan pengaduannya dengan mudah dan bebas biaya, dengan terlebih dahulu



melengkapi identitas diri secara *online* dan mengunggah fotokopi KTP serta-serta dokumen-dokumen yang diperlukan.

Layanan e-PPID memuat informasi tentang PPID, layanan PIK, daftar informasi publik, maklumat pelayanan, permintaan informasi, pengaduan masyarakat, keberatan atas informasi, sengketa informasi publik, peraturan terkait informasi publik, ringkasan pelayananan informasi pulik, dan Laporan Tahunan PIK.



Gambar 9. Layanan e-PPID Jambi

Selain ketiga saluran komunikasi tersebut, BPK Perwakilan Provinsi Jambi menyediakan pula berbagai saluran komunikasi berikut untuk penyampaian permintaan informasi publik, pengaduan masyarakat, maupun keberatan atas informasi yang diberikan oleh BPK yaitu:

- Melalui pos, dialamatkan kepada:
 BPK Perwakilan Provinsi Jambi,
 Jalan Pangeran Hidayat KM. 6,5 No.65, Jambi 36127
- 2. Melalui e-mail: ppid-jambi@bpk.go.id
- 3. Melalui telepon (0741) 445388
- Khusus untuk pengaduan masyarakat, pengaduan tersebut dapat dimasukkan ke dalam Kotak Pengaduan Masyarakat yang tersedia di halaman depan kantor BPK Perwakilan Provinsi Jambi



Dalam memberikan pelayanan informasi publik, BPK Perwakilan Provinsi Jambi memenuhi permintaan informasi publik sesuai dengan batas waktu yang ditentukan dan diupayakan terlebih dahulu dalam bentuk soficopy yang tidak memerlukan biaya. Dalam hal ini, anggaran untuk pelayanan informasi publik dibebankan pada anggaran Subbagian Humas dan Tata Usaha Kepala Perwakilan.

III. Rekapitulasi Pelayanan Informasi Informasi Publik Tahun 2020

Terhitung dari bulan Januari sampai dengan Desember 2020, jumlah pelayanan informasi publik di BPK Perwakilan Provinsi Jambi, baik yang diterima melalui Layanan e-PPID, website, e-mail, pos, maupun datang langsung ke PIK BPK Perwakilan Provinsi Jambi ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Jumlah Pelayanan Informasi Publik

Pelayanan Informasi Publik	Jumlah	Persentase
Permintaan Informasi	33	66,00%
Pengaduan Masyarakat	17	34,00%
Keberatan atas Informasi	0	0%
JUMLAH	50	100%

1. Pelayanan Permintaan Informasi

a) Jenis permintaan informasi

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, permintaan informasi yang masuk ke BPK diklasifikasikan berdasarkan lima kategori jenis informasi: (1) Informasi berkala; (2) informasi serta merta; (3) informasi setiap saat; (4) informasi yang dikecualikan; dan (5) informasi lain-lain di luar jenis informasi yang ada.

Pada Tahun 2020, jumlah masing-masing kategori jenis informasi yang diminta kepada BPK Perwakilan Perwakilan Provinsi Jambi ditunjukkan pada Tabel 2.

Tabel 2. Jenis Permintaan Informasi

Jenis Informasi	Jumlah	Persentase
Berkala	32	96,97%
Serta Merta	0	0%
Setiap Saat	0	0%
Dikecualikan	1	3,03%
Informasi lain-lain	0	0%
JUMLAH	33	100%



Dari Tabel 2 dapat diketahui bahwa dari 33 permintaan informasi yang masuk terdiri dari 32 informasi berkala (96,97%) dan 1 informasi yang dikecualikan (3,03%). Permintaan informasi berkala yang diterima BPK Perwakilan Provinsi Jambi seluruhnya merupakan informasi mengenai LHP. Sebagian besar tujuan permintaan atas informasi tersebut adalah sebagai data penelitian (tugas akhir, skripsi, atau tesis), kontrol sosial, pengawasan, penyelidikan, dan penyelesaian tindak lanjut hasil pemeriksaan BPK.

b) Topik permintaan informasi

Permintaan informasi yang masuk ke BPK dikategorikan ke dalam topik-topik permintaan informasi yaitu (1) LHP yang terdiri atas LHP atas LKPD, LHP Kinerja, LHP PDTT, IHPS, dan Informasi Publik lainnya, (2) Informasi yang dikecualikan, dan (3) Topik lain-lain. Dari permintaan informasi yang masuk ke BPK Perwakilan Provinsi Jambi dengan kategori topik permintaan informasi pada Tabel 3 berikut:

No. **Topik** Jumlah Presentase **Pemohon Informasi** LHP 1. 32 96,97% 32 2. Informasi yang dikecualikan 1 3,03% 1 3. 0 0% Topik lain-lain 0 **JUMLAH** 33 100% 33

Tabel 3. Topik Permintaan Informasi

Dari 33 Permintaan informasi yang masuk berdasarkan jumlah orang pada Tahun 2020 dapat dirinci sebanyak 32 permintaan terkait LHP BPK dan 1 informasi yang dikecualikan. Topik permintaan informasi yang paling banyak diminta adalah LHP (96,97%).

c) Tanggapan

Seluruh permintaan informasi yang masuk ke BPK Perwakilan Provinsi Jambi yang telah memenuhi ketentuan akan ditanggapi sesuai informasi yang diminta oleh pemohon informasi. PIK BPK Perwakilan Provinsi Jambi telah memproses seluruh permintaan masuk, baik yang diselesaikan secara langsung maupun yang diteruskan kepada unit kerja terkait di BPK Perwakilan Provinsi Jambi karena membutuhkan jawaban/tanggapan ataupun analisis secara substansi terkait tugas dan fungsi BPK yang lebih mendalam. Pada Tahun 2020, seluruh permintaan informasi yang masuk telah selesai ditindaklanjuti dan tidak terdapat adanya keberatan atas informasi yang diajukan kepada BPK.



2. Pelayanan Pengaduan Masyarakat

Topik pengaduan masyarakat

Topik pengaduan masyarakat yang diterima BPK Perwakilan Provinsi Jambi meliputi pengaduan bidang pemeriksaan, non pemeriksaan, pengaduan atas informasi yang dikecualikan, dan pengaduan lain-lain. Pada Tahun 2020, jumlah pengaduan masyarakat yang diterima BPK Perwakilan Provinsi Jambi berdasarkan jenis pengaduan ditunjukkan oleh Tabel 4 berikut.

Tabel 4. Topik Pengaduan Masyarakat

Jumlah Diterima	Presentase
17	100%
0	0%
0	0%
0	0%
17	100%
	17 0 0 0

Dari total seluruh pengaduan yang masuk 100% merupakan pengaduan bidang pemeriksaan, baik itu yang melaporkan adanya dugaan korupsi dan permasalahan pada keuangan negara, maupun yang meminta kepada BPK untuk melakukan pemeriksaan langsung.

b) Tanggapan terhadap pengaduan masyarakat

Dari total 17 pengaduan masyarakat yang diterima, PIK BPK Perwakilan Provinsi Jambi telah memproses seluruh pengaduan masuk, baik yang diselesaikan langsung maupun diteruskan kepada unit kerja terkait di BPK Perwakilan Provinsi Jambi karena membutuhkan jawaban/tanggapan ataupun analisis yang lebih mendalam.

3. Keberatan atas Informasi

Pada Tahun 2020, tidak terdapat keberatan atas informasi yang diberikan oleh BPK Perwakilan Provinsi Jambi.

IV. Sengketa Informasi Publik

Sengketa Informasi Publik adalah sengketa yang terjadi antara badan publik dan pengguna informasi publik yang berkaitan dengan hak memperoleh dan menggunakan informasi berdasarkan peraturan perundang-undangan. BPK Perwakilan Provinsi Jambi telah bekerja sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan melalui Surat Keputusan dan Peraturan Sekretaris Jenderal BPK. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan informasi di lingkungan BPK Perwakilan Provinsi Jambi selalu



mengacu pada Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Dengan demikian, seluruh permintaan informasi publik dan pengaduan masyarakat yang masuk pada Tahun 2020 telah ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan, sehingga tidak terdapat permintaan informasi yang menimbulkan ketidakpuasan bagi pemohon informasi maupun pengadu serta tidak terdapat pengajuan sengketa informasi terhadap BPK Perwakilan Provinsi Jambi.

V. Kendala Pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik

Dalam pelaksanaan pelayanan informasi publik selama Tahun 2020, BPK Perwakilan Provinsi Jambi, dalam hal ini Tim Pengelola PIK menemui beberapa kendala antara lain:

- Di masa pandemi COVID-19, BPK Perwakilan Provinsi Jambi membatasi pelayanan publik secara langsung dengan beberapa kali menutup sementara kegiatan pelayanan PIK yang berbentuk tatap muka sebagai tindakan pencegahan penyebaran COVID-19;
- Banyaknya pemohon informasi dan pengadu yang tidak menyertakan data secara lengkap.

VI. Rencana Tindak Lanjut

BPK Perwakilan Provinsi Jambi berkomitmen untuk terus memperbaiki kualitas pelayanan informasi publik sesuai maklumat PIK BPK Perwakilan Provinsi Jambi yaitu memberikan pelayanan informasi publik dengan sebaik-baiknya mengacu pada peraturan dan perundang-undangan yang berlaku. Rencana tindak lanjut yang akan dilaksanakan pada Tahun 2021 antara lain:

- Mengintensifkan rapat PPID untuk membahas permasalahan-permasalahan terkait dengan informasi publik dan peningkatan pelayanan informasi publik;
- Memaksimalkan fungsi PIK serta penggunaan website dan e-PPID dalam rangka penyerbaluasan informasi terkait ke-BPK-an;
- Melakukan berbagai inovasi pelayanan publik yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan pemberian informasi publik;
- 4. Melakukan peningkatan kompetensi petugas PIK secara berkelanjutan.