



BADAN PEMERIKSA KEUANGAN  
PERWAKILAN PROVINSI JAMBI

## LAPORAN PELAYANAN PUSAT INFORMASI DAN KOMUNIKASI TAHUN 2019



BPK PERWAKILAN PROVINSI JAMBI  
JL. Pangeran Hidayat KM. 6,5 Nomor 65  
Kel. Sukakarya Kec. Kotabaru Jambi  
36127 Telp: (0741) 445388  
Fax: (0741) 445386

<https://bpk.jambi.go.id>

## 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. Pasal 7 ayat (1) Undang-Undang (UU) Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik mewajibkan BPK sebagai badan publik untuk menyediakan, memberikan, dan/atau menerbitkan informasi publik yang berada di bawah kewenangannya kepada pemohon informasi publik, selain informasi yang dikecualikan sesuai dengan ketentuan. Berdasarkan hal tersebut, BPK menetapkan Peraturan BPK Nomor 3 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Informasi Publik pada Badan Pemeriksa Keuangan (BPK).

Pengelolaan informasi publik di lingkungan BPK dilaksanakan sesuai dengan asas dan tujuan sebagaimana diatur dalam UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Informasi publik yang dimaksud adalah informasi publik yang berada di bawah kewenangan BPK. BPK menyediakan dan mengumumkan informasi publik melalui saluran informasi publik antara lain melalui situs web BPK dan Pusat Informasi dan Komunikasi (PIK).

PIK merupakan salah satu tanggung jawab dari Subbagian Humas dan Tata Usaha Kepala Perwakilan BPK Perwakilan Provinsi Jambi. PIK berfungsi sebagai salah satu sarana publik untuk mendapatkan pelayanan atas permintaan informasi dan pengaduan masyarakat terkait dengan hasil pemeriksaan BPK, serta informasi dan pengaduan lainnya terkait dengan kinerja BPK. Dengan adanya PIK maupun media lain seperti *website*, *e-mail*, dan faksimili, masyarakat dapat lebih mudah mendapatkan informasi yang mereka inginkan maupun menyampaikan pengaduannya. Banyaknya data permohonan informasi maupun pengaduan masyarakat yang masuk pada tahun 2019 menunjukkan bahwa masyarakat memberikan apresiasi tinggi atas peran BPK sebagai lembaga pemeriksa keuangan negara.

Untuk merangkum kegiatan pelayanan informasi publik yang telah dilakukan selama Tahun 2019, maka disusunlah Laporan Tahunan Pelayanan Informasi Publik BPK Perwakilan Provinsi Jambi Tahun 2019. 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 UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Jambi, 17 Februari 2020  
BPK Perwakilan Provinsi Jambi

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

Pelayanan Informasi Publik telah diatur dalam UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Dengan hadirnya UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menambah kuat dan penegasan atas pelayanan keterbukaan informasi publik oleh penyelenggara pelayanan publik. Setiap badan publik mempunyai kewajiban untuk memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat, termasuk BPK sebagai salah satu badan publik yang bertugas melakukan pemeriksaan pengelolaan dan tanggung jawab keuangan negara.

BPK menyadari pentingnya keterbukaan informasi bagi publik sebagai sarana untuk mengoptimalkan pengawasan publik atas penyelenggaraan pengelolaan badan publik dan membangun citra BPK yang baik kepada masyarakat dan *stakeholder*. Oleh karena itu, BPK telah menindaklanjuti hal tersebut dengan 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, pengaduan masyarakat, maupun keberatan atas informasi yang disampaikan BPK.

PPID adalah pejabat yang bertanggungjawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan informasi di badan publik. Untuk itu, melalui Keputusan Sekretaris Jenderal BPK RI 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.

Adapun PPID di BPK Perwakilan Provinsi Jambi merupakan seluruh pejabat struktural yang susunannya terdiri dari Kepala Perwakilan menjabat selaku PPID, Kepala Sekretariat Perwakilan selaku Sekretaris/Ketua PIK, dan Kepala Subauditorat beserta seluruh Kepala Subbagian yang bertanggung jawab di masing-masing bidangnya selaku Pejabat Pembantu PPID. Dalam menjalankan tugasnya, PPID dibantu oleh Pejabat Pembantu PPID.

Lebih lanjut berdasarkan Pasal 5 ayat (1) Keputusan Sekretaris Jenderal Nomor 272/K/X-XIII.2/6/2015 tersebut menyebutkan bahwa pelaksanaan tugas teknis PPID BPK dilakukan oleh PIK sebagai unit pelaksana pengelolaan dan pelayanan informasi publik. PIK BPK terdiri atas PIK Pusat dan PIK Perwakilan. Pada BPK Perwakilan Provinsi Jambi, pelaksanaan tugas PIK berada di bawah kewenangan Subbagian Humas dan Tata Usaha Kepala Perwakilan.

Berdasarkan hal tersebut, BPK Perwakilan Provinsi Jambi tentang menetapkan Keputusan Kepala Perwakilan BPK Perwakilan Provinsi Jambi Nomor 16/K/XVIII.JMB/2/2019 tanggal 1 Februari 2019 tentang Tim Pengelola Pusat Informasi dan Komunikasi pada BPK Perwakilan Provinsi Jambi TA 2019 yang mengatur mengenai struktur organisasi PIK, uraian tugas, dan tanggung jawab PIK.

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 pemrosesan 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.

Mekanisme pelayanan informasi publik di BPK Perwakilan Provinsi Jambi selanjutnya dijabarkan dalam Instruksi Kerja Pelayanan dan Pengelolaan Permintaan Informasi Publik dan Instruksi Kerja Pelayanan Pengaduan Masyarakat. Dalam instruksi 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 untuk kemudian dikelola oleh Petugas PIK sebagai database informasi publik BPK, dan kemudian jawabannya disampaikan kepada pemohon informasi atau pengadu.

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;
3. Informasi yang wajib disediakan setiap saat;
4. Informasi yang dikecualikan.

Informasi publik yang dikecualikan bukanlah sesuatu yang statis melainkan dinamis, selalu berubah seiring dinamika masyarakat, situasi dan kondisi, serta waktu. Oleh karena itu, PPID BPK selalu melakukan uji konsekuensi untuk menentukan Daftar Informasi Publik yang Dikecualikan. Daftar Informasi Publik yang dikecualikan tersebut ditetapkan dengan Keputusan Sekretaris Jenderal BPK Nomor 1 Tahun 2018 tentang Daftar Informasi Publik yang Dikecualikan di Lingkungan BPK. Proses uji konsekuensi atas permintaan informasi yang dikecualikan atau permintaan informasi yang ditolak untuk diberikan/dipenuhi berdasarkan pada:

1. UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. UU Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan;
6. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
7. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2013 tentang Proses Penyelesaian Sengketa Informasi Publik.

Saluran informasi publik yang digunakan BPK Perwakilan Provinsi Jambi untuk menyediakan dan mengumumkan informasi publik kepada masyarakat antara lain melalui situs *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 *website*, datang langsung ke PIK, *e-mail*, pos, telepon, dan fax.

Selain itu, untuk mendukung proses pengelolaan informasi publik, BPK Perwakilan Provinsi Jambi telah 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;
3. Formulir pengaduan masyarakat;
4. Formulir tanda bukti penerimaan dokumen
5. Formulir keberatan atas informasi.

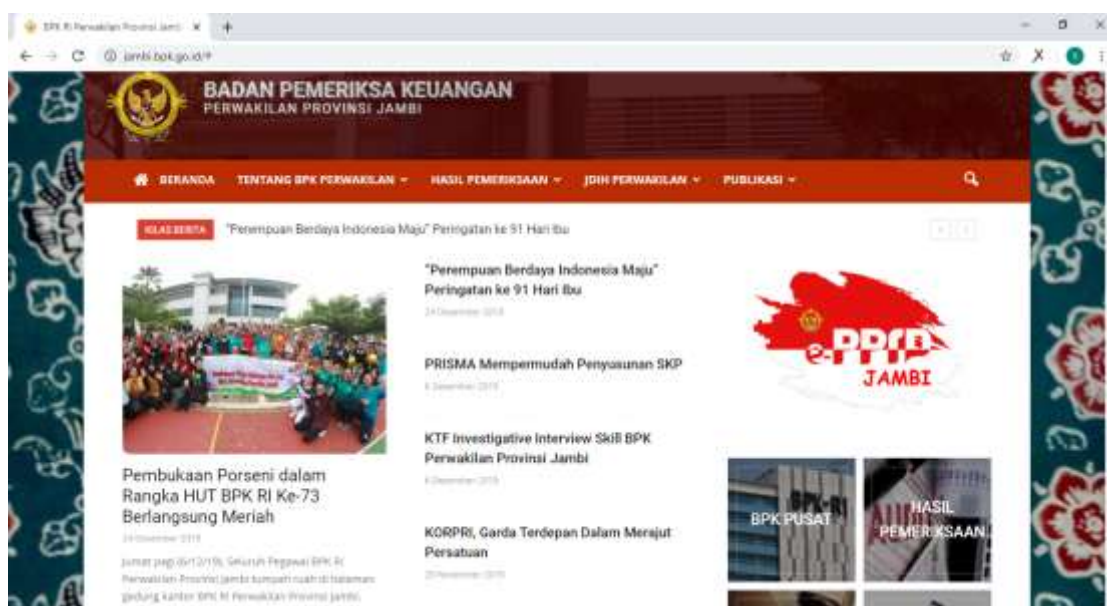
Untuk mengetahui tingkat kepuasan dan mengantisipasi hambatan dalam permintaan informasi publik, maka PIK BPK Perwakilan Provinsi Jambi meminta kesediaan pemohon informasi untuk mengisi formulir Survei atas Mutu Layanan dan Kualitas Kerja Pelayanan Informasi Publik sebagai penyaluran aspirasi publik 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 menyebutkan bahwa BPK menyediakan dan mengumumkan informasi publik melalui saluran informasi publik, antara lain:

### 1. Situs *website* BPK

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



Gambar 2. *Website* Resmi BPK Perwakilan Provinsi Jambi

## 2. PIK

BPK Perwakilan Provinsi Jambi telah menyediakan ruangan khusus untuk pelayanan informasi publik di lantai 1 kantor BPK Perwakilan Provinsi Jambi dengan nama PIK BPK Perwakilan Provinsi Jambi. Untuk menghadirkan pelayanan publik yang lebih optimal, PIK tidak lagi hanya untuk melayani peminta data dan pengaduan masyarakat namun juga merupakan tempat untuk mengadakan diskusi dan kegiatan *sharing* lainnya.



Gambar 2. *Front Office* PIK



Gambar 3. Ruang Tamu

PIK merupakan salah satu tempat pengelolaan informasi dan komunikasi BPK sebagaimana dimaksud dalam UU 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.

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



Gambar 4. *Sharing Session* dengan Humas Pemda

Selain kedua 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:

1. Melalui pos, dialamatkan kepada:  
BPK Perwakilan Provinsi Jambi,  
Jalan Pangeran Hidayat KM. 6,5 No.65, Jambi 36127
2. Melalui telepon (0741) 445388 dan faksimile (0741) 445386
3. Melalui *e-mail*: [humastu.jambi@bpk.go.id](mailto:humastu.jambi@bpk.go.id)
4. Khusus untuk pengaduan masyarakat, pengaduan tersebut dapat dimasukkan ke dalam Kotak Pengaduan Masyarakat yang tersedia di halaman depan kantor BPK Perwakilan Provinsi Jambi.

Dalam memenuhi permintaan informasi publik, BPK Perwakilan Provinsi Jambi tidak pernah melebihi batas waktu yang ditentukan yaitu 10 (sepuluh) hari kerja dan berupaya untuk memenuhi permintaan kebutuhan informasi dalam bentuk *softcopy* 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

Terhitung dari bulan Januari sampai dengan Desember 2019, jumlah pelayanan informasi publik di BPK Perwakilan Provinsi Jambi, baik yang diterima melalui *website*, *e-mail*, pos, fax, maupun datang langsung ke PIK BPK Perwakilan Provinsi Jambi ditunjukkan pada Tabel 1.

**Tabel 1. Jumlah Pelayanan Informasi Publik**

<b>Pelayanan Informasi Publik</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Permohonan/Penyampaian Informasi	31	42,29%
Pengaduan Masyarakat	39	55,71%
Keberatan atas Informasi	0	0%
<b>JUMLAH</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

#### 1. Pelayanan Permintaan Informasi

- a) Jenis permintaan informasi

Sesuai dengan UU 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 2019, jumlah masing-masing kategori jenis informasi yang diminta kepada BPK Perwakilan Perwakilan Provinsi Jambi ditunjukkan pada Tabel 2.

**Tabel 2. Jenis Permintaan Informasi**

<b>Jenis Informasi</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Berkala	23	75,62%
Serta Merta	0	0%
Setiap Saat	0	0%
Dikecualikan	4	12,19%
Informasi lain-lain	4	12,19%
<b>JUMLAH</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

Dari Tabel 2 dapat diketahui bahwa dari 31 permintaan informasi yang masuk terdiri dari 23 informasi berkala (75,62%), 4 informasi yang dikecualikan (12,19%), dan 4 informasi lain lain (12,19%). 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 PDDT, IHPS, dan Informasi Publik lainnya, (2) Informasi yang dikecualikan, dan (3) Informasi lain-lain. Dari permintaan informasi yang masuk ke BPK Perwakilan Provinsi Jambi dengan kategori topik permintaan informasi pada Table 3 berikut:

**Tabel 3. Topik Permintaan Informasi**

<b>No.</b>	<b>Topik</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase</b>	<b>Pemohon Informasi</b>
1.	LHP	23	75,62%	23
2.	Informasi Lain-lain	4	12,19%	4
3.	Informasi yang dikecualikan	4	12,19%	4
	<b>JUMLAH</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>	<b>31</b>

Dari 31 Permintaan informasi yang masuk berdasarkan jumlah orang pada Tahun 2019 dapat dirinci sebanyak 23 permintaan terkait LHP BPK , 4 permintaan lain-lain, dan 4 informasi yang terkecualikan. Topik permintaan informasi yang paling banyak diminta adalah LHP atas LKPD (75,62%).

c) Tanggapan

Seluruh permintaan informasi yang masuk ke BPK Perwakilan Provinsi Jambi apabila 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 satuan 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 2019, seluruh permintaan informasi yang masuk telah selesai ditindaklanjuti dan tidak terdapat adanya keberatan atas informasi yang diajukan kepada BPK.

## 2. Pelayanan Pengaduan Masyarakat

a. Topik pengaduan masyarakat

Topik pengaduan masyarakat yang diterima BPK meliputi Perwakilan Provinsi Jambi pengaduan bidang pemeriksaan, non pemeriksaan, pengaduan atas informasi yang dikecualikan, dan pengaduan lain-lain. Pada Tahun 2019, jumlah pengaduan masyarakat yang diterima BPK Perwakilan Provinsi Jambi berdasarkan jenis pengaduan ditunjukkan oleh Tabel 5 berikut.

**Tabel 4. Topik Pengaduan Masyarakat**

<b>Topik Pengaduan</b>	<b>Jumlah Diterima</b>	<b>Presentase</b>
Pemeriksaan	35	89,74
Non Pemeriksaan	1	2,6%
Dikecualikan	0	0%
Lain-lain	3	7,66%
<b>Total Pengaduan Masuk</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

Dari total 39 pengaduan masyarakat yang masuk terdiri dari 35 pengaduan yang terkait dengan pemeriksaan (89,74%) baik itu yang melaporkan adanya dugaan korupsi dan permasalahan pada keuangan negara, 1 pengaduan yang terkait non pemeriksaan (2,6%) dan 3 pengaduan yang terkait lain-lain (7,66%).

c. Tanggapan terhadap pengaduan masyarakat

Dari total 31 pengaduan masyarakat yang diterima oleh BPK Perwakilan Provinsi Jambi, PIK BPK Perwakilan Provinsi Jambi telah memproses seluruh pengaduan masuk, baik yang diselesaikan langsung maupun diteruskan kepada satuan kerja terkait di BPK Perwakilan Provinsi Jambi karena membutuhkan jawaban/tanggapan ataupun analisis yang lebih mendalam.

#### **IV. Kendala Pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik**

Dalam pelaksanaan pelayanan informasi publik selama Tahun 2019, BPK dalam hal ini PIK BPK Perwakilan Provinsi Jambi menemui beberapa kendala antara lain:

1. Tindak lanjut dari satuan kerja terkait di BPK Perwakilan Provinsi Jambi terkadang memerlukan waktu lama karena padatnya kegiatan rutin dan kegiatan pemeriksaan di BPK;
2. Banyaknya peminta informasi dan pengadu yang tidak menyertakan data secara lengkap.

#### **V. Rencana Tindak Lanjut**

BPK Perwakilan Provinsi Jambi berkomitmen untuk terus memperbaiki kualitas pelayanan informasi publik sesuai maklumat PIK BPK Perwakilan Provinsi Jambi yaitu melayani dengan ramah dan santun, memberikan informasi secara akurat, dan mengedepankan independensi dan profesionalisme. Rencana tindak lanjut yang akan dilaksanakan pada Tahun 2020 antara lain:

1. Melaksanakan rapat PPID untuk membahas permasalahan-permasalahan yang terkait dengan informasi publik dan peningkatan pelayanan informasi publik baik;
2. Memaksimalkan fungsi PIK serta penggunaan *website* dan e-PPID dalam rangka penyerbaluasan informasi terkait ke-BPK-an; dan
3. Melakukan peningkatan kompetensi petugas PIK secara berkelanjutan.