



BADAN PEMERIKSA KEUANGAN PERWAKILAN PROVINSI SULAWESI UTARA



LAPORAN PELAYANAN PUSAT INFORMASI DAN KOMUNIKASI TAHUN 2022

**PUSAT INFORMASI DAN KOMUNIKASI
BADAN PEMERIKSA KEUANGAN PERWAKILAN PROVINSI SULAWESI UTARA
Jalan 17 Agustus No. 98 Manado, Sulawesi Utara
Telp (0431) 8880205 ext 101, Fax (0431) 8880204, email: humastu.sulut@bpk.go.id**



KATA PENGANTAR

Informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna, dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar, dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik ataupun non-elektronik.

Pengelolaan informasi publik di lingkungan BPK dilaksanakan sesuai dengan asas dan tujuan sebagaimana diatur dalam Undang - Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Informasi publik yang dimaksud adalah informasi publik yang berada dibawah kewenangan BPK. Dalam Pasal 12 Peraturan BPK Nomor 3 Tahun 2011 dinyatakan bahwa BPK menyediakan dan mengumumkan informasi publik melalui saluran informasi publik antara lain melalui situs web BPK dan Pusat Informasi dan Komunikasi (PIK). Pusat Informasi dan Komunikasi (PIK) merupakan salah satu tanggung jawab dari subbagian Humas dan Tata Usaha Kepala Perwakilan BPK Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara. 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, surat 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 2021 menunjukkan bahwa masyarakat memberikan apresiasi tinggi atas peran BPK sebagai lembaga pemeriksa keuangan negara. Pada tahun 2022 juga telah diluncurkan e-PPID yang bertujuan untuk memberikan kemudahan komunikasi bagi masyarakat publik terkait produk – produk informasi yang dapat diakses oleh masyarakat dan tidak mengharuskan untuk datang ke kantor BPK serta memberikan layanan prima dalam distribusi informasi publik.

Untuk merangkum kegiatan pelayanan informasi publik yang telah dilakukan selama Tahun 2022, maka disusunlah Laporan Tahunan Pelayanan Informasi Publik BPK Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara Tahun 2022. 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.

Manado, 16 Januari 2023

Kepala BPK Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara



Arief Fadillah, S.E., M.M., CSFA

NIP 197311291998031002



I. Gambaran Umum Pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik di BPK Sulawesi Utara

BPK menyadari pentingnya keterbukaan informasi bagi publik dan konsekuensi yang ditimbulkan jika tidak melaksanakannya. 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 Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di lingkungan BPK serta Pusat Informasi dan Komunikasi (PIK) sebagai sarana penerimaan permintaan informasi maupun pengaduan masyarakat.

PPID adalah Pejabat yang bertanggungjawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan informasi di badan publik. Untuk itu, melalui Keputusan Sekretaris Jenderal Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia Nomor 272/K/X-XIII.2/6/2015 tanggal 5 Juni 2016 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di Lingkungan BPK RI, diatur mengenai struktur organisasi PPID di Pusat dan PPID di perwakilan serta uraian tugas, tanggung jawab dan kewenangan PPID. Keputusan bertujuan untuk penguatan pengelolaan informasi di BPK. Salah satu yang signifikan adalah atasan PPID di BPK adalah Sekjen dan PPID-nya adalah seluruh Kepala Perwakilan dan Kabiro Humas dan Kerja Sama Internasional.

Sesuai dengan Keputusan Kepala Perwakilan BPK Provinsi Sulawesi Utara Nomor 10/K/XIX.MND/01/2022 tanggal 17 Januari 2022 tentang Tim Pengelola Pusat Informasi dan Komunikasi pada BPK Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara Tahun 2022 diatur struktur organisasi PIK, uraian tugas dan tanggung jawab PIK.

Kategori informasi publik di lingkungan BPK berdasarkan Pasal 5 Peraturan BPK Nomor 3 Tahun 2011 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; dan
- 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 di Lingkungan BPK ditetapkan dengan Keputusan Sekretaris Jenderal BPK Nomor 1 Tahun 2021 tentang Daftar Informasi Publik yang Dikecualikan di Lingkungan Badan Pemeriksa Keuangan. Proses uji konsekuensi atas permintaan informasi yang dikecualikan atau permintaan informasi yang ditolak untuk diberikan/dipenuhi berdasarkan pada:

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang 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 Undang-Undang 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

Adapun rincian kegiatan dari Pusat Informasi dan Komunikasi meliputi tiga jenis kegiatan yaitu:

1. Pelayanan permintaan informasi
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.

BPK menyediakan dan mengumumkan informasi publik melalui saluran informasi publik antara lain, *website* BPK dan PIK BPK. Adapun permintaan atas informasi publik, pengaduan, maupun keberatan atas informasi yang diberikan oleh BPK dapat disampaikan melalui berbagai saluran, yaitu:

- a. *website*;
- b. *e-mail*;
- c. telepon dan fax;
- d. surat;
- e. datang langsung ke PIK.

Selain itu, untuk mendukung proses pengelolaan informasi publik, BPK telah memiliki berbagai formulir yang digunakan dalam kegiatan pelayanan permintaan informasi publik dan pengaduan masyarakat, antara lain:

1. Formulir Permintaan Informasi Publik;
 2. Formulir Tanda Terima Penyerahan Dokumen Informasi Publik;
 3. Formulir Pengaduan Masyarakat;
 4. Formulir Tanda Bukti Penerimaan Dokumen; dan
 5. Formulir Keberatan atas Informasi.
- 

II. Fasilitas dan Anggaran Pelayanan Informasi Publik

BPK Perwakilan Sulawesi Utara 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 menyebutkan bahwa BPK menyediakan dan mengumumkan informasi publik melalui saluran informasi publik, antara lain:

1. Situs web BPK

Situs web BPK Perwakilan Sulawesi Utara adalah laman BPK dengan alamat sulut.bpk.go.id yang memuat beberapa menu yang berkenaan dengan BPK, yang antara lain terkait dengan dasar hukum, rencana strategis, sejarah BPK Perwakilan, Profil BPK Perwakilan, dan struktur organisasi, dll. Guna perbaikan dan penguatan pengelolaan informasi, BPK Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara terus membangun *website* BPK yang lebih inovatif dan informatif.



Gambar 1. Website BPK Perwakilan Sulawesi Utara

2. Pusat Informasi dan Komunikasi (PIK) BPK

Untuk menghadirkan pelayanan yang lebih transparan, informatif dan terbuka, BPK Perwakilan Sulawesi Utara berinovasi dengan merubah tampilan ruangan PIK Lantai 1. Perubahan ini merupakan bentuk komitmen BPK Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara menghadirkan pelayanan publik yang optimal. PIK tidak lagi hanya untuk melayani peminta data dan pengaduan masyarakat namun juga merupakan tempat untuk mengadakan kegiatan KTF (*knowledge transfer forum*), diskusi dan kegiatan *sharing* lainnya.



Gambar 2, Ruang Pendaftaran Tamu PIK



Gambar 3, Ruang Tamu PIK



Gambar 4, Ruang PIK



Gambar 5, Ruang Rapat PIK



Gambar 6, Rapat Struktural di Ruang Rapat PIK



Gambar 7, KTF di Ruang Rapat PIK

PIK merupakan salah satu tempat pengelolaan informasi dan komunikasi BPK sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

PIK berfungsi sebagai sarana publik untuk mendapatkan pelayanan atas permintaan informasi, pengaduan masyarakat, informasi mengenai hasil pemeriksaan BPK, ke-BPK-an, dan lain-lain yang terkait dengan kinerja BPK secara langsung.

Terkait dengan sumber daya manusia yang bertugas di PIK, saat ini Sub Bagian Humas dan Tata Usaha Kepala Perwakilan menugaskan satu orang setiap hari kerja untuk piket melayani pengunjung yang datang.



Gambar 8, Menerima tamu di Ruang Tamu PIK



Gambar 9, Menerima tamu di Ruang Rapat PIK



Selain kedua saluran komunikasi tersebut, Subbagian Humas dan Tata Usaha Kepala Perwakilan menyediakan pula berbagai saluran komunikasi berikut ini untuk pelayanan informasi publik:

1. Melalui surat

Dialamatkan kepada:

Pusat Informasi dan Komunikasi

Subbagian Humas dan Tata Usaha Kepala Perwakilan

BPK Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara

Jalan 17 Agustus No. 04 Manado

2. Melalui Telepon (0431) 8880205 ext 101, Faximile (0431) 8880204

3. Melalui e-mail: humastu.sulut@bpk.go.id



III. Rekapitulasi Pelayanan Informasi

Terhitung dari bulan Januari sampai dengan Desember 2022, jumlah pelayanan informasi publik di BPK Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara, baik yang diterima melalui surat maupun datang langsung ke PIK BPK ditunjukkan pada Tabel 1:

Tabel 1 Jumlah Pelayanan Informasi Publik BPK

| Pelayanan Informasi Publik | Jumlah | Persentase |
|----------------------------|-----------|-------------|
| Permintaan Informasi | 34 | 58% |
| Pengaduan Masyarakat | 25 | 42% |
| Keberatan atas Informasi | 0 | 0% |
| JUMLAH | 59 | 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 diluar jenis informasi yang ada.

Pada tahun 2022, jumlah masing-masing kategori jenis informasi yang diminta kepada BPK ditunjukkan pada Tabel 2.

Tabel 2 Jenis Permintaan Informasi

| Jenis Informasi | Jumlah | Persentase |
|---------------------|-----------|-------------|
| Berkala | 32 | 94% |
| Serta Merta | 0 | 0% |
| Setiap Saat | 0 | 0% |
| Dikecualikan | 2 | 6% |
| Informasi lain-lain | 0 | 0% |
| Jumlah | 34 | 100% |

Dari Tabel 2 dapat diketahui bahwa dari 34 permintaan informasi yang masuk, 32 adalah informasi berkala, sementara 2 informasi adalah dikecualikan.

Permintaan informasi berkala yang diterima BPK Tahun 2022 merupakan informasi mengenai Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP). Sebagian besar tujuan permintaan atas informasi tersebut adalah sebagai data penelitian (tugas akhir, skripsi, atau tesis), pemberitaan, publikasi, kontrol sosial, penyelidikan, penyelesaian tindak lanjut hasil pemeriksaan BPK, pemantauan serta untuk dijadikan *database*.

b. Topik permintaan informasi

Permintaan informasi yang masuk ke BPK dikategorikan ke dalam topik-topik permintaan informasi yaitu (1) Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP), yang dibagi menjadi, LHP Laporan Keuangan (LK), LHP Kinerja, LHP Pemeriksaan Dengan Tujuan Tertentu (PDTT), Ikhtisar Hasil Pemeriksaan Semester (IHPS) dan Informasi Publik lainnya, (2) Informasi yang dikecualikan, dan (3) Topik Lain-lain. Dari permintaan informasi yang masuk ke BPK dengan kategori topik permintaan informasi pada tabel 3 berikut:

Tabel 3 Topik Permintaan Informasi

| No | Topik | Jumlah | Presentase | Pemohon Informasi | | |
|---------------|---------------------------------|-------------|-------------|-------------------|-----|----|
| 1 | Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) | LHP LK | 29 | 32 | 94% | 32 |
| | | LHP Kinerja | 2 | | | |
| | | LHP PDTT | 0 | | | |
| | | IHPS | 0 | | | |
| | | Lainnya | 1 | | | |
| 2 | Informasi yang dikecualikan | 2 | 6% | 2 | | |
| JUMLAH | | 34 | 100% | 34 | | |

c. Tanggapan

Seluruh permintaan informasi yang masuk ke BPK yang telah memenuhi ketentuan akan ditanggapi sesuai informasi yang diminta oleh pemohon informasi. Subbagian Humas dan Tata Usaha Perwakilan BPK Provinsi Sulawesi Utara telah memroses seluruh permintaan masuk, baik yang diselesaikan secara langsung maupun yang diteruskan kepada satuan kerja terkait di BPK karena membutuhkan jawaban/tanggapan ataupun analisis secara substansi terkait tugas dan fungsi BPK yang lebih mendalam.

Pada tahun 2022, seluruh permintaan informasi yang masuk telah selesai ditindaklanjuti dan tidak terdapat adanya keberatan atas informasi yang diajukan kepada BPK.

2. Pelayanan Pengaduan Masyarakat

a. Media Pengaduan Masyarakat

Pengaduan masyarakat yang ditujukan kepada BPK dapat disalurkan melalui beberapa media penyampaian pengaduan yakni *website (e-PPID)*, *e-mail*, ataupun surat/fax/datang langsung ke PIK BPK. Pada tahun 2022 jumlah pengaduan masyarakat yang disampaikan kepada BPK pada tiap-tiap media ditunjukkan oleh Tabel 4 berikut.

Tabel 4. Media Penyampaian Pengaduan Masyarakat

| Media Penyampaian | Jumlah Diterima | Presentase |
|-------------------------|-----------------|-------------|
| <i>Website / e-PPID</i> | 0 | 0% |
| <i>e-mail</i> | 0 | 0% |
| Surat | 25 | 100% |
| PIK | 0 | 0% |
| Total Pengaduan | 25 | 100% |

Dari tabel tersebut diketahui bahwa terdapat total 25 pengaduan masyarakat yang masuk selama tahun 2022. Dan sebanyak 25 pengaduan tersebut masuk melalui surat. Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa media penyampaian pengaduan yang paling banyak digunakan oleh masyarakat adalah surat (100%)

b. Jenis pengaduan masyarakat

Jenis pengaduan masyarakat yang diterima BPK meliputi pengaduan bidang pemeriksaan, non-pemeriksaan, pengaduan atas informasi yang dikecualikan, dan pengaduan lain- lain. Pada tahun 2022, jumlah pengaduan masyarakat yang diterima BPK berdasarkan jenis pengaduan ditunjukkan oleh tabel 5 berikut.

Tabel 5. Topik Pengaduan Masyarakat

| Topik Pengaduan | Jumlah Diterima | Presentase |
|------------------------------|------------------------|-------------------|
| Pemeriksaan | 7 | 28% |
| Non Pemeriksaan | 18 | 72% |
| Dikecualikan | 0 | 0% |
| Lain-lain | 0 | 0% |
| Total Pengaduan Masuk | 25 | 100% |

Dari total 25 pengaduan masyarakat yang masuk, tujuh pengaduan yang terkait dengan permohonan pemeriksaan (28%) baik itu yang melaporkan adanya dugaan korupsi dan permasalahan pada keuangan Negara, maupun yang meminta kepada BPK untuk melakukan pemeriksaan langsung, serta 18 pengaduan non pemeriksaan (72%).

c. Tanggapan terhadap pengaduan masyarakat

Dari total 25 pengaduan masyarakat yang diterima BPK, Subbagian Humas dan Tata Usaha telah memroses seluruh pengaduan masuk, baik yang diselesaikan langsung maupun diteruskan kepada satuan kerja terkait di BPK karena membutuhkan jawaban / tanggapan ataupun analisis yang lebih mendalam.



IV. Kendala Pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik

Dalam pelaksanaan pelayanan informasi publik selama Tahun 2022, BPK dalam hal ini Subbagian Humas dan Tata Usaha Kepala Perwakilan, menemui beberapa kendala antara lain:

- a. Terbatasnya jumlah pegawai pada Subbagian Humas dan Tata Usaha Kepala Perwakilan yang dapat didistribusi tugas jaga / piket pada ruangan PIK.
- b. Tindak lanjut dari satuan kerja terkait di BPK terkadang memerlukan waktu lama karena padatnya kegiatan rutin dan kegiatan pemeriksaan di BPK;
- c. Adanya peminta informasi dan pengadu yang tidak menyertakan data secara lengkap.

V. Rencana Tindak Lanjut

BPK berkomitmen untuk terus memperbaiki kualitas pelayanan informasi publik sesuai maklumat yang telah kami buat untuk masyarakat lebih dekat, respon cepat mendapatkan informasi dan biaya hemat. Rencana tindak lanjut yang akan dilaksanakan pada tahun 2022 antara lain:

- a. Melakukan koordinasi internal BPK untuk menjajaki kerja sama dengan APIP terkait penyelesaian pengaduan yang berada di luar tugas dan fungsi serta kewenangan BPK;
 - b. Menyusun *database* pengaduan masyarakat yang diterima BPK Perwakilan Sulawesi Utara; dan
 - c. Melakukan peningkatan kompetensi petugas PIK secara berkelanjutan.
- 