L A P O R A N

HASIL SURVEI KEPUASAN PELAYANAN PERMINTAAN INFORMASI DAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI LAYANAN E-PPID BPK KEPADA PUBLIK EKSTERNAL

BIRO HUMAS DAN KERJA SAMA INTERNASIONAL

BADAN PEMERIKSA KEUANGAN

T A H U N 2 0 2 1

I. LATAR BELAKANG

Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) telah menyusun dan menerbitkan Peraturan Badan Pemeriksa Keuangan Nomor 3 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pemeriksa Keuangan. Peraturan ini mengatur tentang pengelolaan informasi publik yang berada di bawah kewenangan BPK termasuk saluran informasi publik yang digunakan. Dalam salah satu pasalnya disebutkan bahwa BPK menyediakan dan mengumumkan informasi publik melalui antara lain situs web BPK dan Pusat Informasi dan Komunikasi (PIK).

Sebagai bentuk keterbukaan informasi publik sesuai amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, BPK telah menyediakan platform online e-PPID (https://e-ppid.bpk.go.id) pada salah satu menu-nya. Untuk meningkatkan pelayanan publik serta mempermudah akses informasi publik, platform online e-PPID yang sebelumnya hanya ada pada BPK Pusat telah di aplikasikan pada 34 kantor BPK Perwakilan.

PPID BPK melaksanakan 3 (tiga) jenis pelayanan informasi publik yang meliputi pelayanan permintaan informasi publik, pelayanan pengaduan masyarakat dan pelayanan keberatan atas informasi. BPK menyediakan dan mengumumkan informasi publik yang dikuasainya salah satunya melalui e-PPID. Integrasi platform online e-PPID di 34 kantor perwakilan diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik BPK RI.

II. TUJUAN

Tujuan dari penyelenggaraan survei ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan publik eksternal (para pemangku kepentingan) atas pelayanan permintaan informasi dan pengaduan masyarakat melalui layanan e-PPID.

III. WAKTU PELAKSANAAN

Survei kepuasan pelayanan permintaan informasi dan pengaduan masyarakat melalui layanan e-PPID disebarluaskan pada periode 1 Mei s.d. 30 Juni 2021.

IV. PELAKSANA

Penyelenggaraan kegiatan ini dilaksanakan oleh Biro Humas dan Kerja Sama Internasional melalui Subbagian Layanan Informasi.

V. BENTUK DAN MEDIA YANG DIGUNAKAN

Survei dilakukan dengan menyebarkan kuesioner pada laman https://e-ppid.bpk.go.id/. Pada laman tersebut, tersedia dua survei yaitu survei pengaduan masyarakat dan survei permintaan informasi.

VI. HASIL SURVEI

Berdasarkan Peraturan BPK Nomor 3 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Informasi Publik pada BPK, meliputi:

1. Informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala yang berada di bawah kewenangan BPK, meliputi:
    a. Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) yang telah disampaikan ke DPR, DPD dan DPRD yang terdiri atas Laporan Hasil Pemeriksaan atas Laporan Keuangan Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, Bank Indonesia, Badan Usaha Milik Negara/Daerah, dan Laporan Keuangan Badan/Lembaga lain yang mengelola Keuangan Negara/Daerah; Laporan Hasil Pemeriksaan Kinerja; Laporan Hasil Pemeriksaan DenganTujuan Tertentu; dan Ikhtisar Hasil Pemeriksaan Semester.
    b. Evaluasi BPK terhadap pelaksanaan pemeriksaan atas pengelolaan dan tanggung jawab keuangan negara yang dilaksanakan oleh Kantor Akuntan

Publik beserta laporan hasil pemeriksaannya yang telah disampaikan kepada DPR, DPD dan DPRD.

c. Informasi publik lainnya yang meliputi profil kelembagaan, ringkasan informasi tentang program atau kegiatan yang sedang dijalankan oleh BPK Pusat maupun Perwakilan yang sifatnya internal maupun eksternal, ringkasan informasi tentang pencapaian kinerja BPK, pengumuman pengadaan barang dan jasa, penerimaan pegawai, Akuntan Publik dan Kantor Akuntan Publik terdaftar di BPK, dan Rencana Kerja Anggaran Kementerian/Lembaga (RKAK/L) dan Daftar Isian Penggunaan Anggaran (DIPA).

2. Informasi yang wajib diumumkan secara serta merta merupakan informasi yang akan ditetapkan lebih lanjut dengan Peraturan Sekretaris Jenderal.

3. Informasi yang wajib disediakan setiap saat di BPK meliputi Rencana Strategis BPK, lembar informasi tentang Peraturan dan Keputusan BPK, dan Laporan Keuangan.

4. Informasi yang dikecualikan, berdasarkan Peraturan BPK Nomor 1 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Informasi Publik pada BPK dan Daftar Informasi Publik yang Dikecualikan di Lingkungan BPK, sebagaimana ditetapkan melalui Peraturan Sekretaris Jenderal.

Selain permintaan informasi, BPK juga melayani pengaduan masyarakat melalui e-PPID. Pengaduan masyarakat yang diterima dikelompokkan ke dalam 4 (empat) kategori jenis pengaduan, yaitu:

1. Pengaduan terkait pemeriksaan

   Merupakan kategori jenis pengaduan masyarakat yang mengadukan adanya permasalahan pada pengelolaan keuangan negara/daerah pada entitas pemeriksaan BPK, sehingga meminta BPK untuk melakukan pemeriksaan. Pengaduan masyarakat ini termasuk pengaduan atas pelaksanaan kegiatan pemeriksaan BPK.

2. Pengaduan terkait non-pemeriksaan

Merupakan kategori jenis pengaduan masyarakat yang mengadukan adanya permasalahan yang terjadi di luar bidang pemeriksaan BPK, termasuk pengaduan atas pelaksanaan tugas BPK selain pemeriksaan (misal: pengaduan terkait SDM, pengaduan pelanggaran kode etik pelaksana BPK, dan sebagainya).

3. Pengaduan terkait informasi yang dikecualikan

Merupakan kategori jenis pengaduan masyarakat yang terkait dengan informasi yang dikecualikan di lingkungan BPK.

4. Pengaduan lain-lain

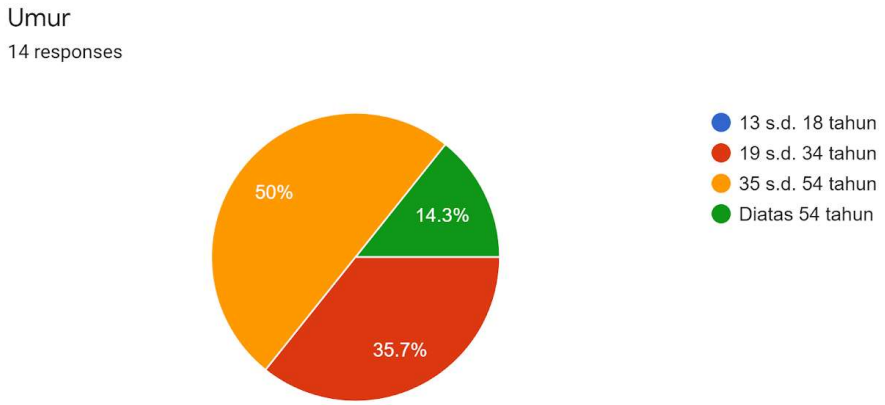
Merupakan kategori jenis pengaduan masyarakat yang tidak terkait dengan tugas dan fungsi BPK, pengaduan masyarakat yang isinya tidak jelas, tidak lengkap, atau tidak sesuai dengan persyaratan penyampaian pengaduan masyarakat yang telah ditentukan.

Survei yang dilakukan dibagi menjadi survei kepuasan pelayanan permohonan informasi dan pelayanan pengaduan masyarakat.

1. Pelayanan Permohonan Informasi

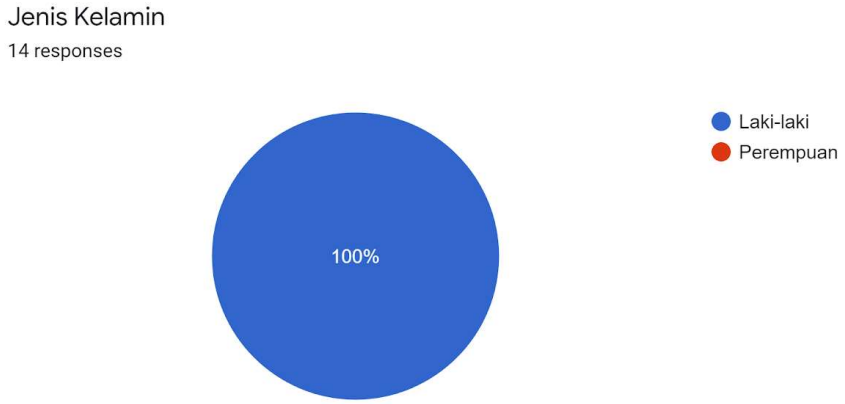
Survei kepuasan pelayanan permohonan informasi diikuti oleh 14 responden. Para responden yang mengikuti survei ini adalah para pemohon informasi yang meminta informasi melalui layanan online e-PPID. Pertanyaan dalam survei ini terkait umur, jenis kelamin, dan pekerjaan responden, serta sumber informasi terkait layanan e-PPID, penilaian atas pelayanan permintaan informasi melalui e-PPID, dan saran untuk perbaikan layanan permohonan informasi. Hasil survei pelayanan permohonan informasi sebagai berikut:

Diagram 1. Umur Responden



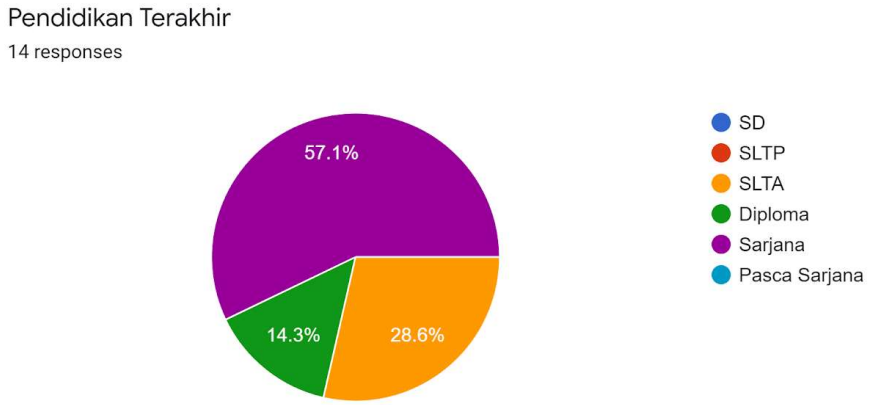
Berdasarkan gambar diatas diketahui bahwa sebanyak 50% responden berumur antara 35 s.d. 54 tahun, 35,7% responden berumur antara 19 s.d. 34 tahun, dan sisanya sebanyak 14,3% berumur diatas 54 tahun. Responden dengan umur antara 13 s.d 18 tahun tidak ada yang mengikuti survei ini. Hal ini dapat diartikan bahwa tidak banyak pemohon informasi ke BPK yang berumur dibawah 18 tahun (usia pelajar).

Diagram 2. Jenis Kelamin Responden



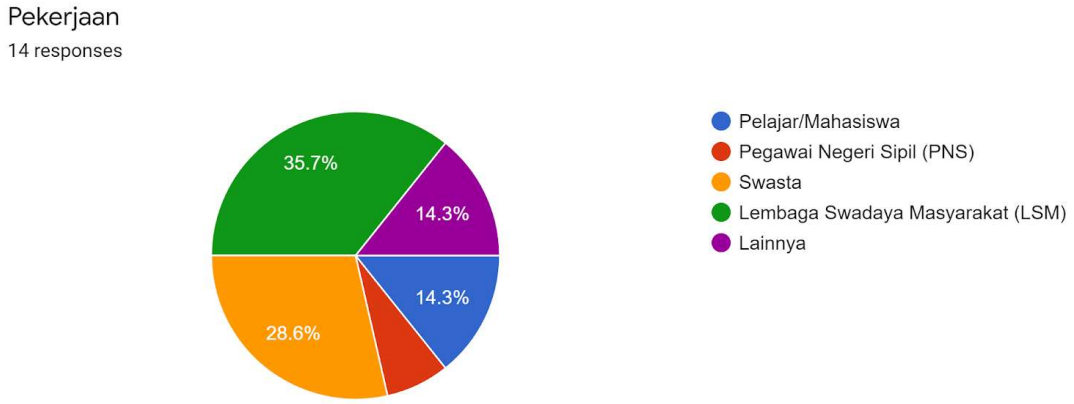
Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa seluruh responden yaitu sebanyak 100% berjenis kelamin laki-laki.

Diagram 3. Pendidikan Terakhir Responden



Berdasarkan survei diketahui bahwa sebagian besar responden atau sebanyak 57,1% memiliki pendidikan terakhir Sarjana, sisanya sebanyak 28,6 % berpendidikan terakhir SLTA, dan 14,3% berpendidikan terakhir Diploma.

Diagram 4. Pekerjaan Responden

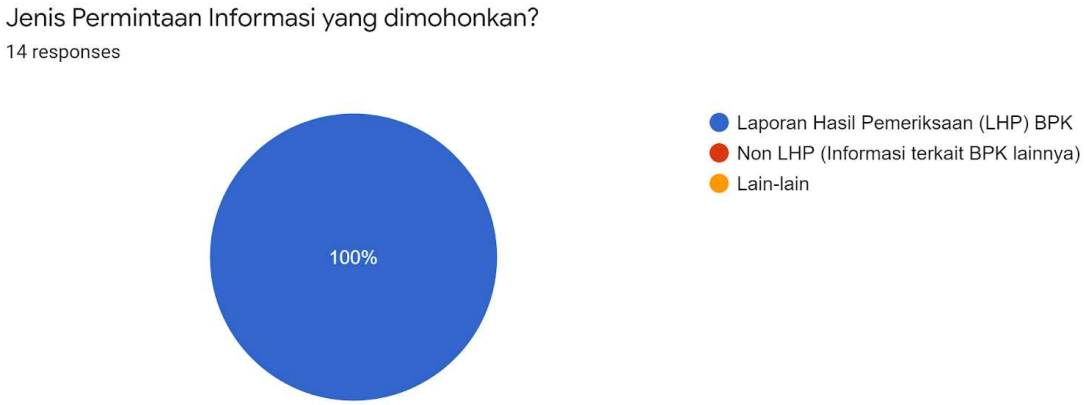


Berdasarkan diagram diatas diketahui bahwa 35,7% responden berasal dari Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), 28,6% adalah pegawai swasta, sebanyak 14,3% adalah pelajar/mahasiswa, dan sisanya adalah PNS dan responden lainnya dengan pekerjaan diluar yang telah disebutkan.

Diagram 5. Sumber Informasi terkait Layanan Permohonan Informasi

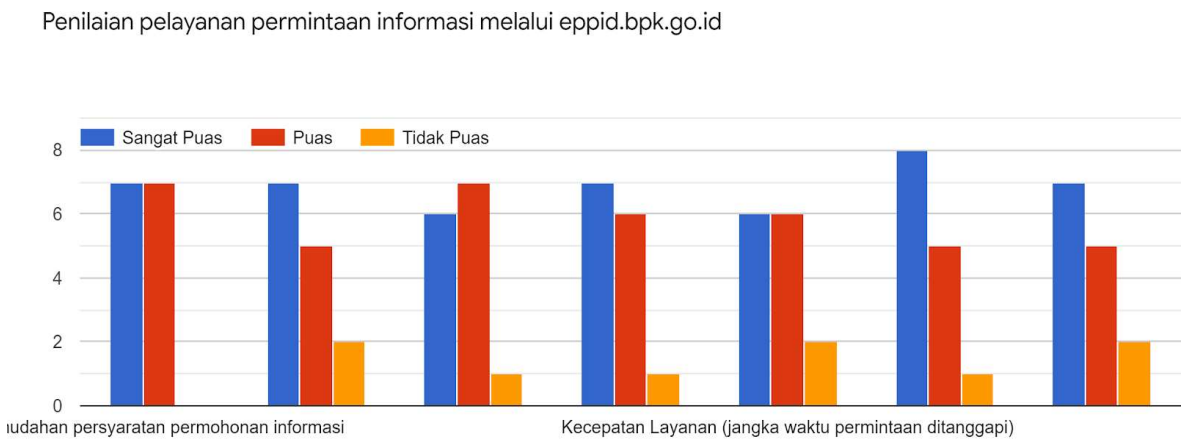
Dari diagram 5 diketahui bahwa sebagian besar responden atau 69,2% memperoleh informasi tentang e-PPID melalui website BPK. Sisanya sebesar 30,8 % memperoleh informasi tentang e-PPID melalui media sosial BPK.

Diagram 6. Jenis Permintaan Informasi



Berdasarkan survei, seluruh responden (100%) meminta informasi ke BPK berupa Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP). Hal ini sesuai dengan

Grafik 1. Penilaian Pelayanan Permohonan Informasi



Pada bagian ini, Responden diminta menilai pelayanan permohonan informasi melalui layanan online e-PPID dengan tiga tingkat yaitu "sangat puas, puas, dan tidak puas" pada 7 (tujuh) kriteria yaitu:

1. Kemudahan persyaratan permohonan informasi;
2. Kemudahan akses permohonan informasi;
3. Kelengkapan informasi (submenu pada menu Layanan Publik);
4. Respon Admin (menginformasikan bila ada persyaratan yang kurang atau konfirmasi lainnya);
5. Kecepatan Layanan (jangka waktu permintaan ditanggapi);
6. Ketepatan Layanan (kesesuaian data yang diberikan dengan data yang diminta);
7. Pelayanan informasi secara keseluruhan.

Berdasarkan survei yang telah dilakukan dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Kemudahan persyaratan permohonan informasi

   Dalam kriteria ini, seluruh responden memberikan nilai sangat puas dan puas. Hal ini berarti pemohon tidak merasa keberatan dengan persyaratan yang diminta kepada pemohon yaitu:

- Warga Negara Indonesia (WNI);
- mendaftar dan melengkapi isian data diri dengan benar;
- melampirkan fotokopi identitas diri (KTP);
- apabila berasal dari instansi/lembaga;
- wajib menyertakan surat pengantar/permohonan tertulis dari instansi/lembaga yang bersangkutan;
- apabila berasal dari Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), wajib melampirkan akta pendirian LSM;
- Pemohon informasi wajib mencantumkan tujuan penggunaan informasi publik dengan sejelas-jelasnya.

2. Kemudahan akses permohonan informasi

   Pada kriteria ini sebagain besar responden menyatakan sangat puas, tetapi ada sebagian kecil responden yang merasa tidak puas. Itu artinya sebagian responden masih merasa kesulitan mengakses layanan e-PPID

3. Kelengkapan informasi

   Pada kriteria ini, sebagian besar responden merasa puas dengan kelengkapan informasi pada menu layanan publik e-PPID. Walaupun demikian, masih ada responden yang merasa tidak puas.

4. Respon Admin

   Berdasarkan SOP Pelayanan Permintaan Informasi, apabila pemohon informasi belum menyampaikan persyaratan permohonan informasi dengan lengkap, maka Admin akan menginformasikan bila ada persyaratan yang kurang atau konfirmasi lainnya. Pada kriteria ini, ada beberapa responden yang tidak puas. Walaupun sebagian besar responden menilai respon Admin sangat puas.

5. Kecepatan Layanan

   Berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, dinyatakan bahwa jangka waktu tanggapan atas permintaan informasi atau penyampaian informasi publik yang dimohonkan selama 17 hari kerja. Sampai saat ini, e-PPID berusaha memberikan layanan secepatnya

sebelum 17 hari kerja selesai. Walaupun demikian masih terdapat responden yang menilai tidak puas atas kecepatan pelayanan e-PPID.

6. Ketepatan Layanan

   Kriteria ini menilai kesesuaian data yang diberikan oleh BPK melalui e-PPID dengan data yang diminta oleh pemohon informasi. Berdaskan survey diketahui bahwa sebagian besar responden menilai sangat puas atas ketepatan layanan yang diberikan. Itu artinya informasi yang diberikan sudah sesuai dengan permintaan dari pemohon.

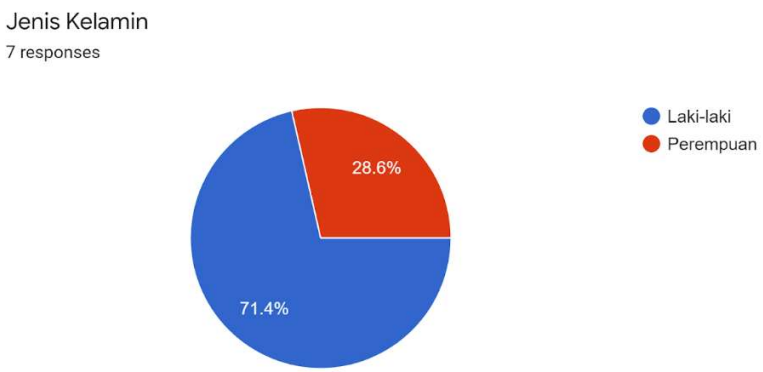
7. Pelayanan informasi secara keseluruhan.

   Secara keseluruhan sebagaian besar responden menilai sangat puas atas pelayanan informasi melalui e-PPID BPK.

2. Pengaduan Masyarakat

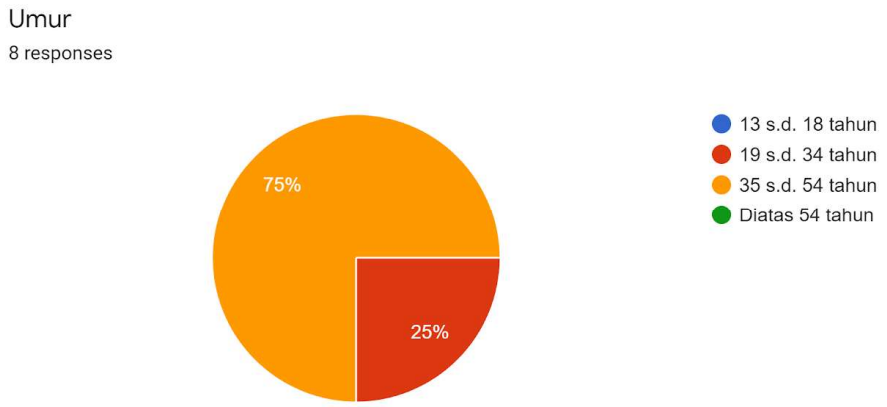
Survei kepuasan pelayanan permohonan informasi diikuti oleh 8 Responden. Para responden merupakan pengadu yang pernah atau sedang mengadukan permasalan pengelolaan keuangan negara kepada BPK RI. Pertanyaan dalam survei ini terkait umur, jenis kelamin, pekerjaan, sumber informasi terkait layanan pengaduan pada e-PPID BPK, jenis pengaduan, dan penilaian atas pelayanan permintaan informasi melalui e-PPID, serta saran untuk perbaikan layanan pengaduan masyarakat. Hasil survei pelayanan pengaduan masyarakat melalui e-PPID sebagai berikut:

Diagram 7. Jenis Kelamin Responden



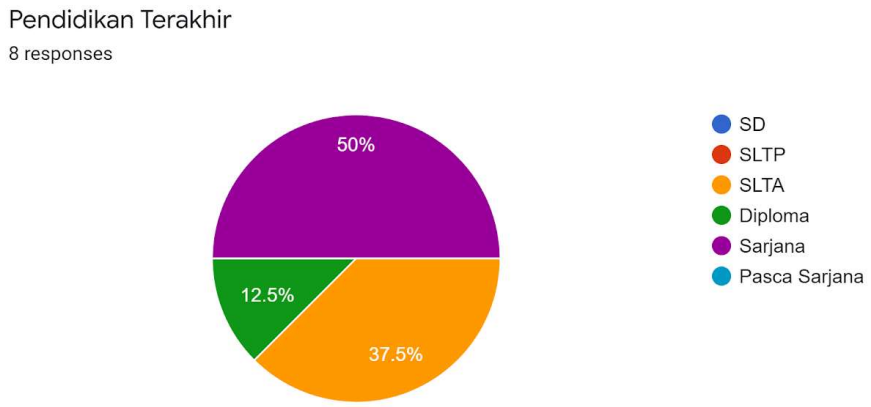
Berdasarkan diagram diatas diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki sebesar 71,4%, dan sisanya 28,6% berjenis kelamin perempuan.

Diagram 8. Umur Responden



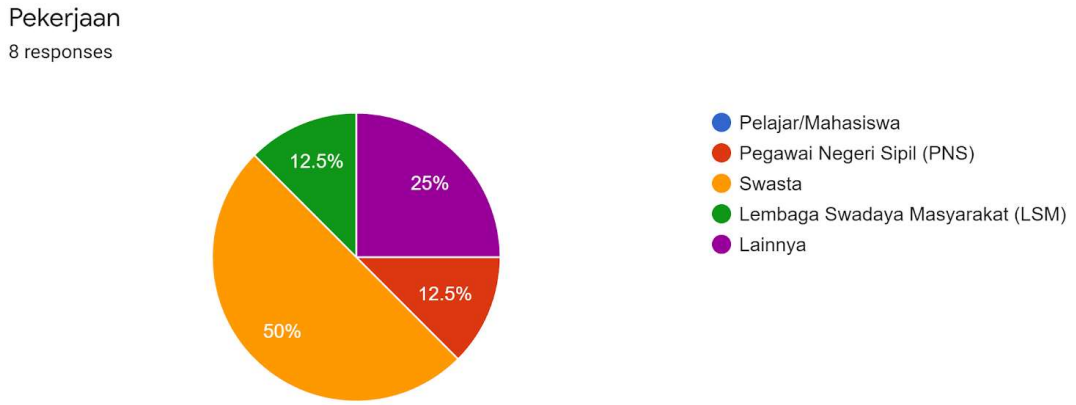
Berdasarkan gambar diatas diketahui bahwa sebanyak 75% merupakan responden dengan umur antara 35 s.d. 54 tahun, sedangkan sisanya sebanyak 25% berusia antara 19 s.d. 34 tahun.

Diagram 9. Pendidikan Terakhir Responden



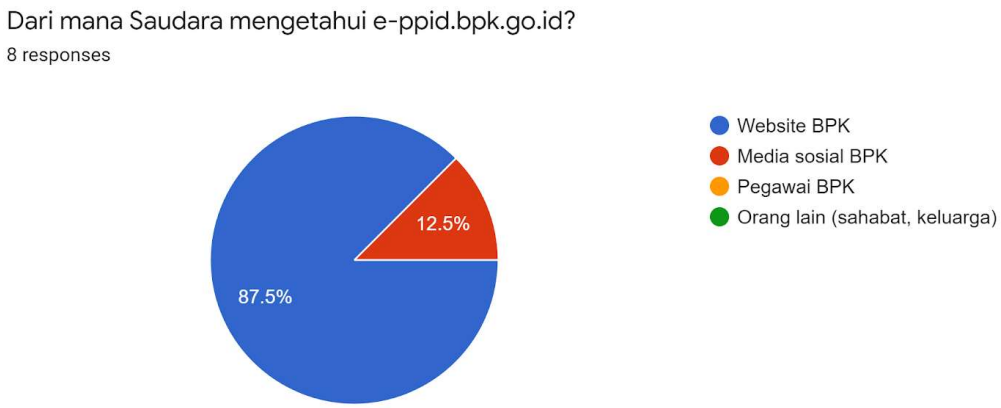
Berdasarkan survei diketahui bahwa sebanyak 50% responden berpendidikan terakhir sarjana, sebanyak 37,5% memiliki pendidikan terakhir SLTA, dan sisanya sebanyak 12,5% memiliki pendidikan terakhir diploma.

Diagram 10. Pekerjaan Responden



Berdasarkan diagram diatas diketahu bahwa separuh dari jumlah responden atau sebanyak 50% merupakan pegawai swasta, masing-masing sebanyak 25% adalah PNS dan LSM, dan sisanya sebanyak 25% memiliki pekerjaan lain di luar pekerjaan yang telah disebutkan.

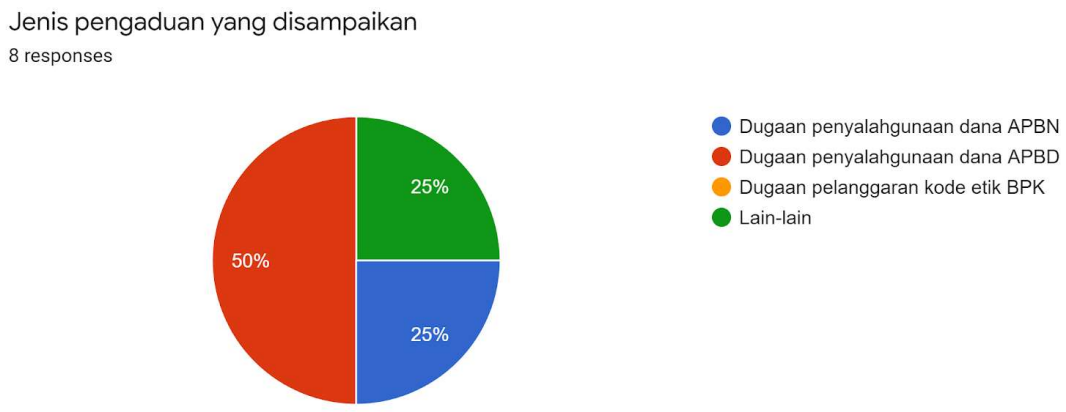
Diagram 11. Sumber Informasi terkait Layanan Pengaduan Masyarakat



Dari diagram diatas diketahui bahwa responden dalam survei ini memperoleh informasi dari website BPK sebanyak 87,5%. Website BPK adalah media yang digunakan oleh BPK untuk menyebarluaskan informasi yang berkaitan dengan BPK melalui jaringan internet sehingga informasi tersebut dapat diketahui dan digunakan

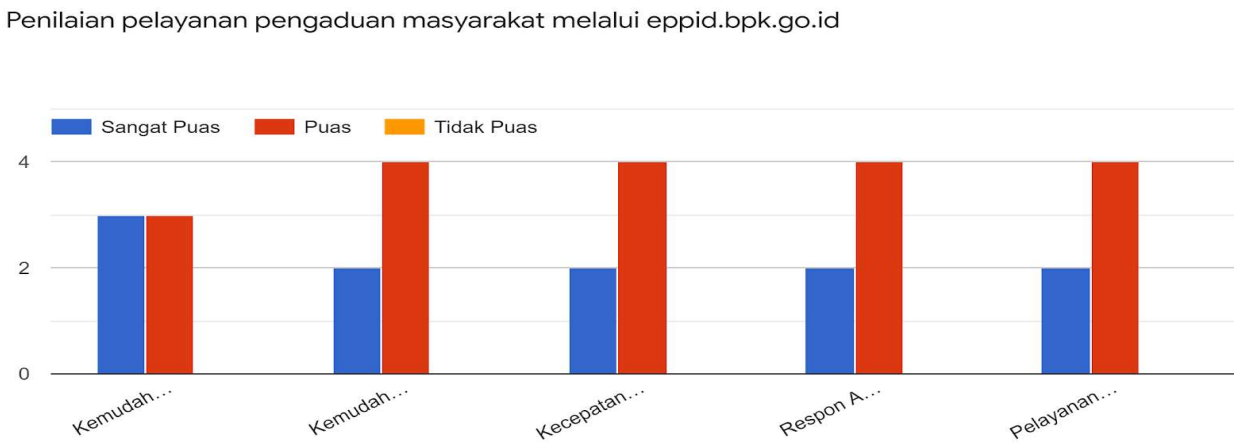
oleh masyarakat. Website BPK antara lain berisi menu “e-PPID” yang merupakan sarana layanan online bagi pemohon informasi publik sebagai salah satu wujud pelaksanaan keterbukaan informasi publik di Badan Pemeriksa Keuangan RI. Sebanyak 12,5% memperoleh informasi dari media sosial. Ini berarti media sosial BPK telah dikenal oleh publik dan menjadi salah satu saluran informasi yang dipercaya oleh masyarakat.

Diagram 12. Diagram Jenis Pengaduan



Berdasarkan survey diketahui bahwa separuh responden menyampaikan pengaduan dugaan penyalahgunaan dana APBD sebanyak 50%, sebanyak 25% mengadukan dugaan penyalahgunaan dana APBN, dan sisanya sebanyak 25% merupakan pengaduan lain-lain.

Grafik 2. Penilaian Pelayanan Pengaduan Masyarakat



Pada bagian ini, Responden diminta menilai pelayanan pengaduan masyarakat melalui layanan online e-PPID dengan tiga tingkat yaitu "sangat puas, puas, dan tidak puas" pada empat kriteria yaitu:

a. Kemudahan persyaratan dalam menyampaikan pengaduan;
b. Kemudahan akses dalam menyampaikan pengaduan;
c. Kecepatan Layanan ;
d. Respon Admin ;
e. Pelayanan pengaduan secara keseluruhan.

Berdasarkan survei yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa pada kriteria Kemudahan persyaratan dalam menyampaikan pengaduan, para responden menyatakan sangat puas dan puas. Itu artinya persyaratan penyampaian pengaduan dinilai mudah oleh para responden.

Pada kriteria kemudahan akses dalam menyampaikan pengaduan, jangka waktu pengaduan ditanggapi; respon Admin dalam menginformasikan bila ada persyaratan yang kurang atau konfirmasi lainnya, dan pelayanan pengaduan secara keseluruhan sebagian besar responden menyatakan puas dan tidak ada responden yang menyatakan ketidakpuasan.

VII. KESIMPULAN

Berdasarkan survei yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pemohon informasi sebagian besar responden berumur antara 35 s.d. 54 tahun, dan kesemuanya laki-laki. Para responden sebagian besar berasal dari LSM yang memperoleh informasi dari website BPK dan meminta informasi berupa Laporan Hasil Pemeriksaan. Hal ini hamper sama dengan responden yang mengadukan permasalahan pengelolaan keuangan negara pada BPK. Para responden ini mengadukan permasalahan dugaan penyalahgunaan keuangan negara. Jika pemohon informasi sebagian besar berasal dari LSM, maka untuk reponden layanan pengaduan sebagian besar adalah pegawai swasta.

Baik pemohon informasi maupun pengadu memperoleh informasi terkait layanan online e-PPID melalui website BPK. Dari sini dapat kita simpulkan bahwa website BPK memiliki peran yang cukup strategis dalam menyebarluaskan informasi terkait ke-BPK-an. Website BPK RI merupakan wadah untuk menyampaikan informasi kegiatan yang berkaitan dengan tugas fungsi, kegiatan dan kebijakan pimpinan BPK yang perlu diinformasikan dan dipublikasikan kepada seluruh pegawai BPK baik yang ada di kantor Pusat maupun di kantor-kantor Perwakilan dan atau pemilik kepentingan lainnya yang memerlukan.

Dari sisi layanan, pemohon informasi maupun pengadu menilai sangat puas atas pelayanan e-PPID BPK. Para Responden menilai langkah BPK dalam memanfaatkan media online untuk pelayanan permintaan informasi dan pengaduan masyarakat sudah cukup baik. Apalagi dengan situasi pandemi saat ini yang mengharuskan setiap orang untuk menjaga jarak dan mengurangi pertemuan tatap muka, maka layanan online merupakan pilihan yang sangat tepat.

Selain itu, masukan yang diberikan oleh Responden dalam survei ini akan menjadi saran yang membangun untuk perbaikan layanan e-PPID ke depan. Berdasarkan masukan yang telah disampaikan, dapat dirangkum beberapa poin penting yaitu:

1. Ketepatan waktu penyampaian informasi publik terutama informasi berkala sesuai dengan peraturan yang berlaku yaitu LHP dan IHPS.
2. Sosialisasi kepada publik terkait layanan e-PPID diperbanyak agar masyarakat dapat memanfaatkan layanan yang cepat, mudah, dan murah ini dengan maksimal.

Lampiran

Saran dari Responden untuk Perbaikan Pelayanan Permohonan Informasi dan Perbaikan Layanan Pengaduan Masyarakat pada e-PPID BPK

No.	Pelayanan Permohonan Informasi
1	Sebaiknya bisa langsung mengakses informasi yang ingin diakses dan tidak perlu menunggu permohonan informasi. Terimakasih
2	Agar memberikan akun untuk setian akses
3	saat ini belum ada karena sangat memuaskan
4	Jenis dan kriteria Penyajian Informasi Layanan Publik (LHP) sebaiknya tepat waktu untuk Semester I dan Semester II Entitas BUMN dan BUMD
5	Akses tidak siap sedia, Waktu menunggu tidak pasti, email tidak direspon, waktu mengunduh dibatasi, dll
6	Permintaan lhp pemprov sumut mohon di permudah diakses.
7	Berterimakasi Karena Sangat Membantu Dalam Memberikan Pelayanan informasi
8	harap kiranya agar BPK lebih meningkatkan layanan prima. terima kasih
9	Tidak ada saran dan masukan khusus, secara keseluruhan sangat baik terimakasih PIK BPK
10	Cukup jelas
11	Bagus cepat akurat

No.	Pelayanan Pengaduan Masyarakat
1	Lebih banyak ke daerah
2	https://www.radarmerahputih.com/2021/03/6-bulan-belum-terima-gaji-karyawan-rsud.html Ini aduan kita tentang gaji bpjs covid dan hak2 kami pegawai blud di rsud lawang
3	Supaya ada sosialisasi mengenai pengelolaan layanan pengaduan masyarakat secara periodik kepada pegawai
4	Saya harap kedepan dapat menginformasikan LHP institusi Polres seluruh Indonesia dan Kejaksaan seluruh Indonesia, agar lebih transparan dan benar benar transparan
5	Lebih banyak kedaerah
6	https://www.radarmerahputih.com/2021/03/6-bulan-belum-terima-gaji-karyawan-rsud.html Ini aduan kita tentang gaji bpjs covid dan hak2 kami pegawai blud di rsud lawang