

LAPORAN

HASIL SURVEY KEPUASAN PELAYANAN PUSAT INFORMASI DAN KOMUNIKASI BPK RI



**BIRO HUMAS DAN KERJA SAMA INTERNASIONAL
BADAN PEMERIKSA KEUANGAN
TAHUN 2020**

I. LATAR BELAKANG

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 di bawah kewenangan BPK.

Dalam Pasal 12 Peraturan BPK Nomor 3 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Informasi Publik di Lingkungan BPK RI 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) BPK merupakan salah satu tanggung jawab dari Subbagian Layanan Informasi, Biro Humas dan Kerja Sama Internasional BPK. PIK BPK 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.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan PIK BPK RI, maka dibutuhkan survei untuk mengukurnya. Hasil survei akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan pengelolaan PIK ke depan.

II. TUJUAN

Tujuan dari penyelenggaraan Survei Kepuasan Pelayanan PIK untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan PIK BPK RI sehingga dapat meningkatkan mutu layanan dan kualitas kerja yang lebih baik di masa yang akan datang.

III. WAKTU PELAKSANAAN

Survei Kepuasan Pelayanan PIK BPK RI diperuntukkan bagi masyarakat yang melakukan permohonan informasi ataupun melakukan pengaduan masyarakat melalui PIK yang disebarluaskan pada periode 1 Januari s.d. 30 Juni 2019.

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 dengan menggunakan Google Form dengan link <https://docs.google.com/forms/d/1NgcHUz7tvs4pWLiQyUjNzt0DwSigdyObth P6 PGL6do/edit?usp=drivesdk> secara langsung kepada pengunjung yang datang ke PIK.

VI. HASIL SURVEI

BPK melalui Biro Humas dan Kerja Sama Internasional telah menyediakan ruangan khusus untuk pelayanan informasi publik di Lantai 1, Gedung Arsip BPK, dengan nama Pusat Informasi dan Komunikasi (PIK) BPK. 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, serta komplain atas informasi mengenai hasil pemeriksaan BPK, ke-BPK-an, dan lain-lain yang terkait dengan kinerja BPK secara langsung.

Pelayanan informasi publik di PIK meliputi 3 jenis kegiatan, yaitu:

- 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;
- 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;
- Pelayanan komplain 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.

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

- Formulir Permintaan Informasi Publik;
- Formulir Tanda Terima Penyerahan Dokumen Informasi Publik;
- Formulir Pengaduan Masyarakat; dan
- Formulir Tanda Bukti Penerimaan Dokumen.

Berdasarkan survei yang telah dilakukan, dihasilkan hal-hal sebagai berikut:

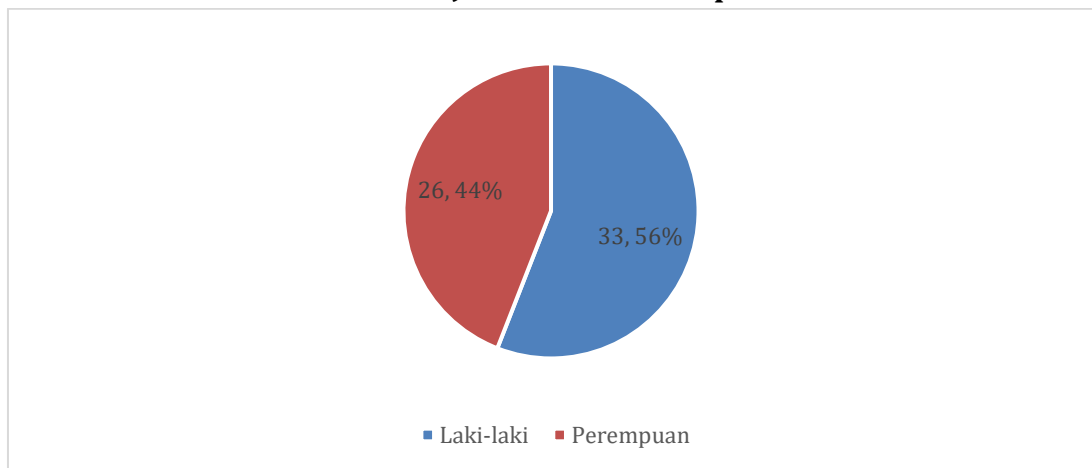
1. Jumlah Responden

Survei Kepuasan Pelayanan PIK BPK RI yang ditujukan kepada pengunjung PIK, dilaksanakan dari tanggal 1 Januari s.d. 30 Juni 2019. Responden yang berpartisipasi dalam survei ini sebanyak 59 responden.

2. Jenis Kelamin Responden

Responden yang mengisi survei sebanyak 59 orang dengan pembagian sebagai berikut:

Gambar 1 Jenis Kelamin Responden

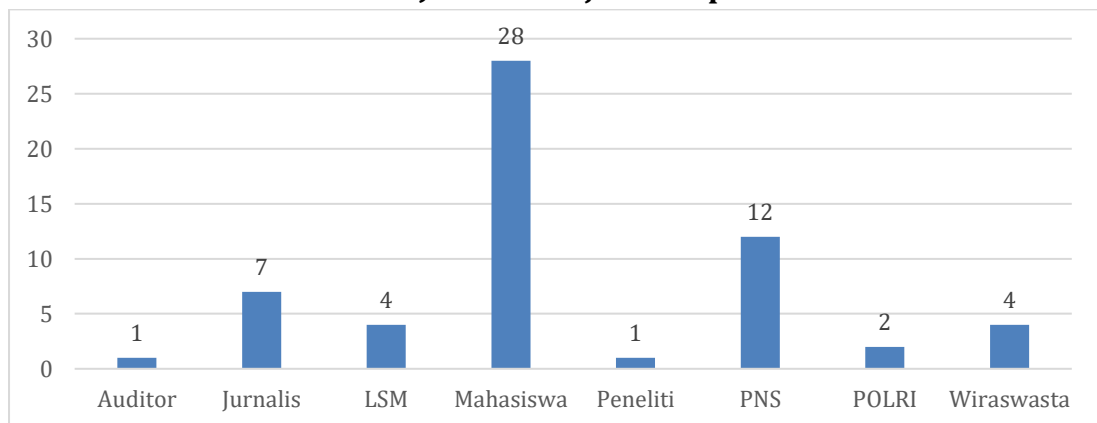


Dari gambar 1 dapat disimpulkan sebagian besar responden yang mengisi survei adalah laki-laki yaitu sebanyak 33 orang atau 56%, sedangkan responden perempuan dengan sebanyak 26 orang atau 44%.

3. Pekerjaan Responden

Berdasarkan survei yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa para pengunjung PIK baik sebagai pemohon informasi maupun pengadu, berasal dari berbagai macam pekerjaan dengan rincian sebagai berikut:

Grafik 1 Jenis Pekerjaan Responden



Dari grafik diatas diketahui bahwa jumlah responden terbanyak adalah mahasiswa sebanyak 28 orang. Para mahasiswa banyak yang datang ke PIK untuk meminta data atau informasi terkait Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP). Mereka biasanya menggunakan data dari BPK untuk keperluan skripsi/tesis dan tugas akhir.

Selain mahasiswa, pengunjung PIK yang lain adalah PNS dan jurnalis/wartawan. PNS yang berkunjung ke PIK biasanya merupakan PNS dari kementerian/lembaga lain yang ingin meminta salinan LHP instansinya. Sedangkan jurnalis/wartawan yang datang ke PIK, membutuhkan LHP BPK sebagai bahan liputan/pemberitaan.

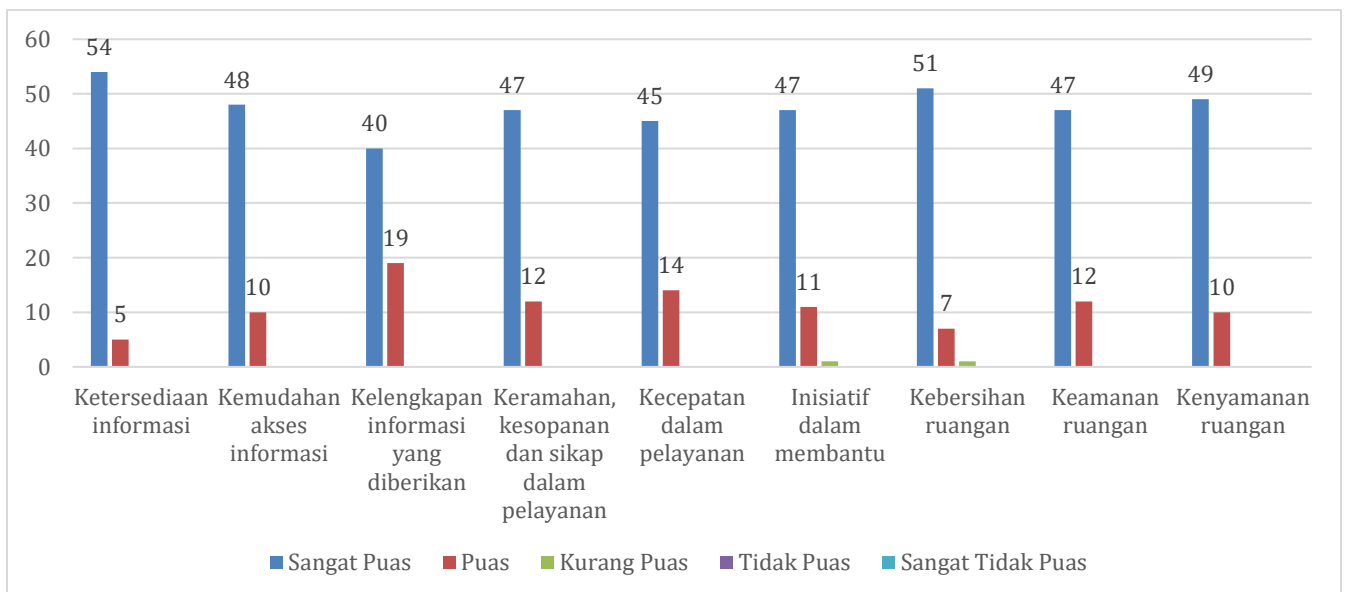
4. Penilaian atas Pelayanan PIK

Survei yang dilakukan menilai sembilan aspek pelayanan yaitu:

- ketersediaan informasi;
- kemudahan akses informasi;
- kelengkapan informasi yang diberikan;
- keramahan, kesopanan, dan sikap dalam pelayanan;
- kecepatan dalam pelayanan, inisiatif dalam membantu;
- kebersihan ruangan;
- keamanan ruangan;
- kenyamanan ruangan.

Kesembilan aspek tersebut dinilai dengan lima peringkat yaitu sangat puas, puas, kurang puas, tidak puas, dan sangat tidak puas. Hasil penilaian dapat dilihat pada grafik dibawah ini:

Grafik 2 Kepuasan Pelayanan PIK



Dari grafik 2 diketahui bahwa sebagian besar pengunjung menyatakan sangat puas atas pelayanan PIK BPK RI. Hal ini dapat dilihat dari jumlah responden yang menyatakan kepuasannya berjumlah diatas 40 orang pada semua kategori penilaian.

Dari grafik diatas juga diketahui bahwa responden memilih sangat puas dan puas atas pelayanan pada 7 dari 9 kategori yang ada. Sedangkan 2 kategori yang lain yaitu kategori inisiatif dalam membantu dan kebersihan ruangan, ada masing-masing 1 orang responden yang menyatakan kurang puas.

Selain pertanyaan-pertanyaan *optional*, dalam survei ini juga disertakan permohonan kritik dan saran untuk perbaikan PIK antara lain sebagai berikut:

- Memperbanyak dan memperlengkap data audit, terutama data audit lama;
- Memberikan penjelasan terkait informasi publik yang tidak bisa diakses;
- Memberikan informasi yang lebih detil terkait tindak lanjut rekomendasi;
- Melengkapi sarana dan prasarana di era digitalisasi;
- Mengunggah LHP di website;
- Memperluas publikasi dan sosialisasi eppid.

VII. KESIMPULAN

Survei Kepuasan Pelayanan PIK BPK RI diikuti oleh 59 responden, dengan jumlah responden dengan perbandingan laki-laki dan perempuan adalah 56% dan 44 %. Sebagian besar pengunjung PIK adalah mahasiswa yang meminta data LHP sebagai bahan penelitian untuk skripsi, tesis, maupun tugas akhir. Rata-rata para responden menyatakan sangat puas dan puas dengan pelayanan PIK. Hanya sebagian kecil yang menyatakan kurang puas pada kategori inisiatif dalam membantu dan kebersihan ruangan.

BPK berkomitmen untuk terus memperbaiki kualitas pelayanan informasi publik sesuai maklumat yang telah dibuat untuk masyarakat lebih dekat, respon cepat mendapatkan informasi dan biaya hemat.

PIK sebagai salah satu saluran informasi ini di sediakan oleh BPK untuk mendekatkan diri dengan publiknya serta memberikan kemudahan bagi publik sesuai amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang menyatakan bahwa setiap Informasi Publik harus dapat diperoleh setiap Pemohon Informasi Publik dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan, dan cara sederhana.