

# **L A P O R A N**

## **HASIL SURVEI KEPUASAN PELAYANAN PERMINTAAN INFORMASI DAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI LAYANAN E-PPID BPK**



**BIRO HUMAS DAN KERJA SAMA INTERNASIONAL  
BADAN PEMERIKSA KEUANGAN  
T A H U N 2 0 2 0**

## **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 uji coba di aplikasikan pada dua kantor BPK Perwakilan sebagai *pilot project*. Kedua perwakilan tersebut adalah BPK Perwakilan Jawa Timur dan BPK Perwakilan Sumatera Barat. Untuk selanjutnya, platform online e-PPID akan *live* mulai tanggal 17 Agustus 2020 diaplikasikan pada seluruh Kantor Perwakilan BPK.

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.

## **II. TUJUAN**

Tujuan dari penyelenggaraan survei ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan 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 26 Oktober s.d. 26 November 2020.

### **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 survey 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 Dengan Tujuan 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

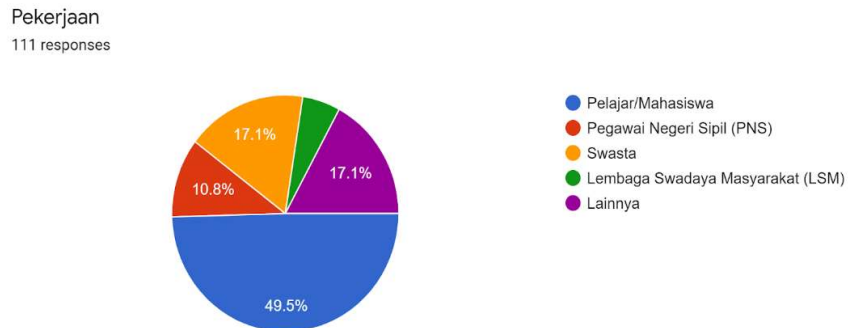
Merupakan kategori jenis pengaduan masyarakat yang tidak terkait dengan tugas dan fungsi BPK, pengaduan masyarakat yang isinya tidak jelas, tidak lengkap, atau tidak sesuai dengan persyaratan penyampaian pengaduan masyarakat yang telah ditentukan.

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

### **1. Pelayanan Permohonan Informasi**

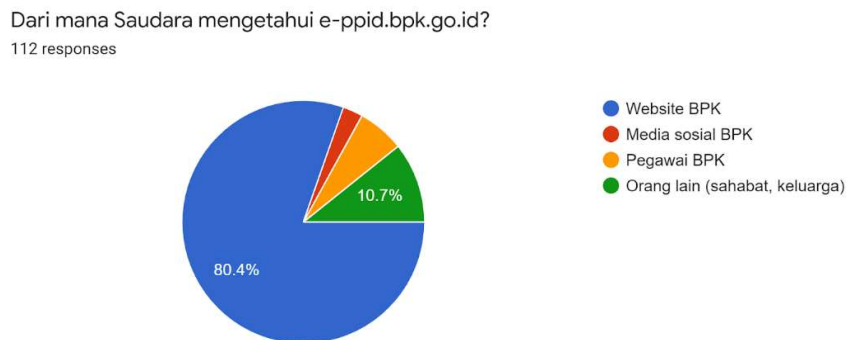
Survei kepuasan pelayanan permohonan informasi diikuti oleh 119 responden. Pertanyaan dalam survei ini terkait pekerjaan responden, sumber informasi terkait layanan e-PPID, penilaian atas pelayanan permintaan informasi melalui e-PPID, dan saran untuk perbaikan layanan permohonan informasi. Hasil survei pelayanan permohonan informasi sebagai berikut:

Diagram 1. Pekerjaan Pemohon Informasi



Berdasarkan gambar diatas diketahui bahwa sebanyak 49% pemohon informasi adalah pelajar/mahasiswa, 17,1% adalah pemohon informasi dengan pekerjaan di bidang swasta, 10,8% adalah PNS, 5,5% merupakan pemohon informasi dari LSM dan sisanya merupakan pemohon informasi dengan pekerjaan lainnya diluar yang telah disebutkan.

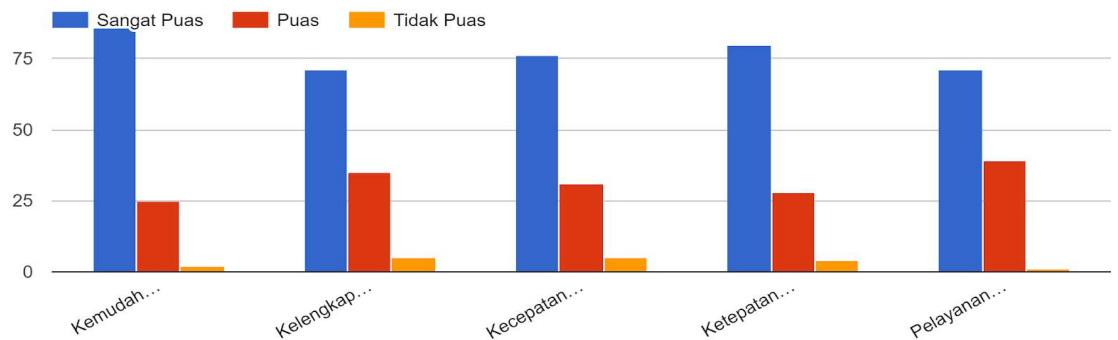
Diagram 2. Sumber Informasi terkait Layanan Permohonan Informasi



Dari diagram 2 diketahui bahwa sebagian besar pemohon informasi atau 80,4% memperoleh informasi tentang e-PPID melalui website BPK. Sisanya sebesar 19,6 % memperoleh informasi tentang e-PPID melalui media sosial BPK, Pegawai BPK, dan orang lain (sahabat atau keluarga).

Grafik 1. Penilaian Pelayanan Permohonan Informasi

Penilaian pelayanan permintaan informasi melalui eppid.bpk.go.id



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 lima kriteria yaitu:

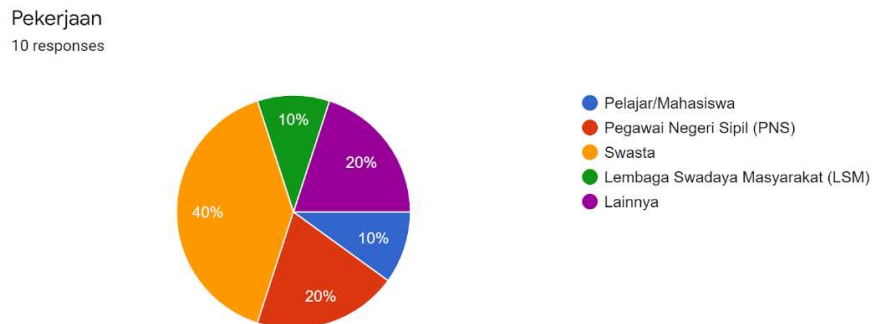
- Kemudahan akses permohonan informasi;
- Kelengkapan informasi (submenu pada menu Layanan Publik);
- Kecepatan Layanan (permintaan ditanggapi dengan cepat);
- Ketepatan Layanan (data yang diberikan sesuai dengan data yang diminta);
- Pelayanan informasi secara keseluruhan.

Berdasarkan survei yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa pada lima kriteria diatas, para Responden menyatakan sangat puas atas pelayanan permohonan informasi pada e-PPID BPK.

## 2. Pengaduan Masyarakat

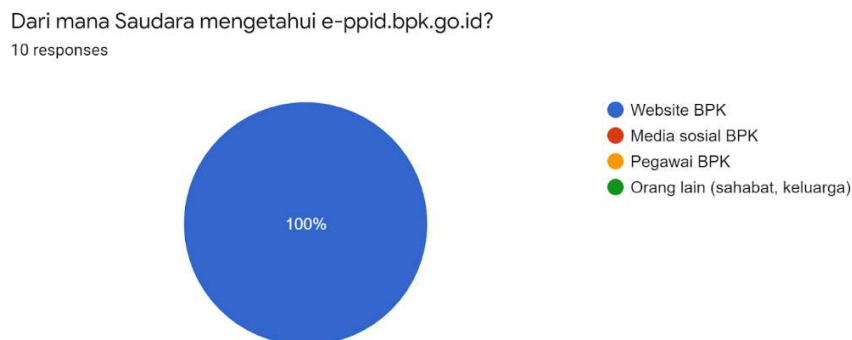
Survei kepuasan pelayanan permohonan informasi diikuti oleh 11 Responden. Pertanyaan dalam survei ini terkait pekerjaan Pengadu, sumber informasi terkait layanan pengaduan pada e-PPID BPK, penilaian atas pelayanan permintaan informasi melalui e-PPID, dan saran untuk perbaikan layanan pengaduan masyarakat. Hasil survei pelayanan permohonan informasi sebagai berikut:

Diagram 3. Pekerjaan Pengadu



Berdasarkan diagram diatas diketahui bahwa masyarakat yang mengadukan permasalahan seputar pengelolaan keuangan negara berasal dari bidang swasta sebesar 40%, masing-masing 20% merupakan PNS dan lainnya, dan masing-masing 10% merupakan Pelajar/Mahasiswa dan LSM.

Diagram 4. Sumber Informasi terkait Layanan Pengaduan Masyarakat

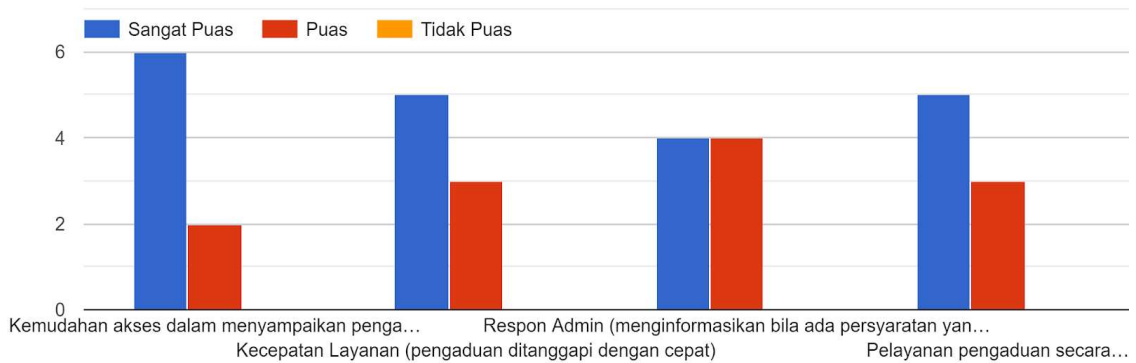


Dari diagram diatas diketahui bahwa seluruh masyarakat yang mengadukan permasalahan pengelolaan keuangan negara di BPK memperoleh informasi dari website BPK. Website BPK adalah media yang digunakan oleh BPK untuk menyebarkan informasi yang berkaitan dengan BPK melalui jaringan internet sehingga informasi 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.



## Grafik 2. Penilaian Pelayanan Pengaduan Masyarakat

Penilaian pelayanan pengaduan masyarakat melalui eppid.bpk.go.id



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:

- Kemudahan akses pengadu dalam menyampaikan pengaduan;
- Kecepatan layanan (pengaduan ditanggapi dengan cepat oleh Admin e-PPID);
- Respon Admin (menginformasikan bila ada persyaratan yang kurang atau konfirmasi lainnya);
- Pelayanan pengaduan secara keseluruhan.

Berdasarkan survei yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa pada kriteria kemudahan akses penyampaian pengaduan, kecepatan layanan, dan pelayanan pengaduan secara keseluruhan, sebagian besar Responden merasa sangat puas. Pada kriteria respon Admin (menginformasikan bila ada persyaratan yang kurang atau konfirmasi lainnya), 50% Responden merasa sangat puas, 50% lainnya merasa puas. Walaupun demikian, dari keseluruhan Responden tidak ada yang merasa tidak puas atas pelayanan pengaduan pada e-PPID.

## **VII. KESIMPULAN**

Berdasarkan survei yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pemohon informasi sebagian besar adalah pelajar/mahasiswa yang menggunakan informasi ke-BPK-an untuk tujuan penelitian skripsi/tesis. Hal ini berbeda dengan pengadu yang menyampaikan pengaduan ke BPK, dimana sebagian besar memiliki pekerjaan di bidang 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 e-PPID ke depan. Berdasarkan masukan yang telah disampaikan, dapat dirangkum beberapa poin penting yaitu:

1. Peningkatan kompetensi pelaksana pelayanan (Sumber Daya Manusia) terutama dalam penggunaan sistem yang berbasis teknologi informatika maupun asas-asas pelayanan publik lainnya. Hal ini perlu dilakukan karena perkembangan teknologi yang sangat cepat membutuhkan SDM yang handal agar tidak ketinggalan zaman.

2. Peningkatan pengelolaan informasi publik dimana Badan Publik harus responsif terhadap perkembangan berbagai peraturan terkait pengelolaan informasi publik sebagai pedoman dalam pengelolaan dan pelayanan informasi publik serta pengaduan masyarakat.
3. Melakukan pembaharuan teknologi secara terus menerus pada sistem layanan online e-PPID agar semakin memudahkan publik dalam meminta informasi maupun mengadukan permasalahan terkait pengelolaan keuangan negara yang tidak sesuai ketentuan.

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

<b>Pelayanan Permohonan Informasi</b>
Tidak ada saran yang berarti, pelayanan sudah bagus dan lumayan cepat. Informasi yang diminta juga sesuai. Jika bisa tetap pertahankan kualitas pelayanannya. Tapi alangkah lebih baik jika bisa ditingkatkan. Baik kecepatan waktu maupun ketepatan data yang diminta
Saran saya lebih lagi ditingkatkan kemudahan untuk akses informasi agar lebih transparansi. Tapi untuk keseluruhan sudah sangat baik.
Meningkatkan kompetensi pelaksana pelayanan (Sumber Daya Manusia) terutama dalam penggunaan system yang berbasis teknologi informatika maupun asas-asas pelayanan publik lainnya
Pelayanan dengan sistem online sangat membantu masyarakat dimasa pandemi ini, kami sangat puas dengan pelayanan informasi secara keseluruhan BPK RI
Pelayanan publik BPK RI saat ini sudah sangat baik. Sudah menjadi kebutuhan dasar masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Walaupun dimasa pandemi ini, kebutuhan tersebut harus tetap dapat dilaksanakan secara baik dan diadaptasi oleh para penyelenggara layanan. Maka dari itu perlu kesadaran masing-masing penyelenggara layanan dalam meningkatkan standar pelayanan publik yang harus dilakukan demi upaya pencegahan penyebaran Covid-19
Seiring dengan adanya pandemi ini, BPK RI telah menyediakan informasi yang sangat jelas dan sangat memuaskan
Disarankan BPK melakukan pemeriksaan kepada setiap lembaga yang mengelola keuangan negara, termasuk seluruh universitas. Terimakasih
Batas waktu akses dokumen ditambah menjadi 1 bulan.
Kecepatan pelayanan harus ditingkatkan lagi
pertahankan apa yg sdh membuat publik puas akan informasi
semaikin integritas dalam menyajikan informasi untuk publik

<p>Lebih cepat lagi dalam proses pemberian informasi serta perbanyak informasi-informasi yang di luar instansi</p>
<p>Mohon ditingkatkan lagi dan dipermudah pelayanan permohonan informasi terutama untuk masyarakat. Terima kasih</p>
<p>Hingga saat ini saya sebagai pemohon informasi menilai pelayanan yg cukup baik. Terima kasih e-ppid.bpk.go.id</p>
<p>untuk diipercepat proses penanggapannya</p>
<p>Tetap pertahankan pelayanan yang sudah sangat cepat dan baik</p>
<p>Untuk kedepannya mohon untuk tetap mempertahankan pelayanan permohonan informasi dengan respon yang tepat dan cepat ya kak. Terimakasih sudah melayani dengan sangat baik.</p>
<p>Kalau bisa cukup dengan mengetik kata Kunci di kolom pencarian, opsi laporen audit bisa langsung keluar. Juga kalau bisa membuka akses untuk laporan audit investigative. Hehehe</p>
<p>Pertahankan sudah bagus</p>
<p>Agar Lebih cepat dalam proses pengiriman data yang diajukan</p>
<p>Sebaiknya audit investigasi kasus yang sudah selesai dipublikasi juga.</p>
<p>Saran yang saya berikan adalah untuk disederhanakan lagi feed website agar lebih mudah untuk ditelusuri orang awam</p>
<p>Icon download agar lebih mudah dilihat</p>
<p>Sangat puas dengan pelayanan yang mudah. Untuk perbaikan, sebaiknya untuk notifikasi ada tombol tandai sudah baca semua, itu saja.</p>
<p>untuk data di daerah lebih di perbanyak</p>
<p>Untuk permintaan data saya sarankan disediakan opsi, jadi pilihan data yang tersedia bisa diceklis dan tidak perlu ditulis manual. Menurut saya laporan keuangan tahunan pemerintah daerah adalah informasi publik sehingga tidak perlu dilakukan permohonan permintaan</p>
<p>jika bisa website seluruh ppid menjadi di website saja. sehingga mempermudah dalam mencari data di satu tempat saja.</p>

Salah satu layanan informasi instansi pemerintah yang paling responsif yang pernah saya coba. Situsnya mudah diakses, cara penggunaannya jelas, dan dibalas dengan cepat. Semoga semakin banyak lembaga pemerintahan yang seresponsif e-PPID. Terimakasih.
Saran saya mohon disediakan tombol/tools untuk search dimenu bar agar mempermudah publik dalam mengakses informasi yang dibutuhkan. Terimakasih.
Semoga dapat lebih ditingkatkan lagi kualitas web nya, biar lebih interaktif
BPK PERwakilan agar lebih rensponsif menanggapi permintaan informasi dari masyarakat
Dibuatkan layanan live chat untuk bisa request langsung data yang dibutuhkan apabila ada keperluan mendesak. Terimakasih
Semoga lebih baik lagi dalam pemberian informasi, kemarin saya menunggu sekitar 4 jam.
Semoga BPK juga mengembangkan wadah untuk menerima hasil penelitian dari dunia akademis, yang ada kaitannya dengan pengelolaan keuangan daerah. Harapannya dapat berkontribusi juga dalam 'monitoring' pengelolaan keuangan pemerintah (khususnya pemda).
Dimohonkan untuk data-data terkait LHP terbaru segera tersedia untuk di akses mengingat pandemi
Lebih teliti dengan permintaan LHP yang diminta
jaga dan kawal terus keterbukaan informasi publik, karena hal itu dapat menghambat laju pertumbuhan korupsi di Indonesia
Kalau bisa lebih dipercepat pelaporan datanya
Pelayanan permintaan informasi cukup cepat, tetap dan akurat..semoga bisa dipertahankan...terima kasih
Membangun sinergitas positif dengan penerima data dan informasi
Mohon untuk LHP tiap kabupaten lebih update dan jangan sampai bulan Oktober baru tersedia,kiranya bulan juni atau Juli
Semoga fiturnya lebih mudah dari sebelumnya

Penyajian data lambat, apalagi BPK Perwakilan Riau. Sampai sekarang permohonan belum di respon
jika memungkinkan untuk permintaan data di proses kurang dari 24 jam
agar keterbukaan informasi publik diharapkan temuan bpk yang belum di kembalikan bisa ditayangkan

<b>Pelayanan Pengaduan Masyarakat</b>
Lebih ditingkatkan lagi
Untuk hasil LHP tahun berkenan agar lebir dipercepat ketersediaannya
Terus Tingkatkan Pelayanan
Mohon diganti Petugas PPID BPK Perwakilan Sumsel Karena sangat susah bagi masyarakat yang meminta informasi
Mohon diganti Petugas Bagian PPID BPK RI Perwakilan Sumatera Selatan karena sulit bagi masyarakat untuk meminta informasi, datang langsung saja susah apa lagi minta permohonan melalui E-PPIDnya
Jarak antara pemeriksaan per tahun anggaran terlalu lama, kadang kala penjelasan sudah kadaluwarsa
Harus lebih cepat tanggap